



DAHA ZƏNGİN MƏLUMAT

İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Dövlət Vergi Xidmətinin Çağrı Mərkəzi

2021-ci ilin Oktyabr ayı üzrə

HESABAT

EN 15 838

ISO 18 295

Ay ərzində Çağrı Mərkəzinə **54133** (2021-ci il üzrə **530006**) *zəng*, o cümlədən canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün **35723** (2021-ci il üzrə **356099**) *zəng* daxil olmuş, onlardan **32006** (2021-ci il üzrə **322705**) *zəng* canlı rejimdə təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuşdur. Nəticədə orta hesabla 1 iş günü ərzində təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglərin sayı **1701** (2021-ci il üzrə **1789**), cavablandırılmaya qəbul olunmuş zənglərin sayı isə **1524** (2021-ci il üzrə **1622**) olmuşdur.

Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olmuş zənglər orta hesabla **1 dəqiqə 7 saniyə** (2021-ci il üzrə **1 dəqiqə 14 saniyə**) xətdə gözlədikdən sonra təmsilçi tərəfindən cavablandırılmaya qəbul olunmuş və orta hesabla **3 dəqiqə 57 saniyə** (2021-ci il üzrə **3 dəqiqə 48 saniyə**) ərzində cavablandırılmışdır.

Zəng sifarişi və itirilmiş zənglər üzrə avtomatlaşdırılmış əks əlaqələr də nəzərə alınmaqla cavablandırmaya qəbul edilmiş **32951** (2021-ci il üzrə **331286**) zəngdən birbaşa cavablandırılmış **31266** (2021-ci il üzrə **316225**) zəng üzrə **39969** (2021-ci il üzrə **388319**) kateqoriya seçilmişdir ki, onlardan **42,18 faizi** qanunvericiliyin izahı, **34,97 faizi** vergi ödəyicisinin DVX ilə münasibətdə apardığı əməliyyatlara dəstək (o, cümlədən seçilmiş kateqoriyaların **2,3 faizi** vergi ödəyicisi tərəfindən əməliyyatlar həyata keçirilərkən baş vermiş xətalara bağlı olmuşdur), **0,07 faizi** Çağrı Mərkəzi tərəfindən vergi ödəyicisi üçün aparılan əməliyyatlar, **14,51 faizi** DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər, **4,61 faizi** DVX-yə aid olmayan müraciətlər, **3,66 faizi** xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər olmuşdur. Eyni zamanda Çağrı Mərkəzinə daxil olan və birbaşa cavablandırılması mümkün olmayan zənglər üzrə **1685** müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş, qanunvericiliyin izahı və elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranan xətalara bağlı **1063** müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır.

İlk əlaqədən müraciətlərin cavablandırma səviyyəsi **87,64 faiz**, Xidmətdən razıqalma səviyyəsi **98,57 faiz**, Xidmətin keyfiyyəti **91,29 faiz** olmuşdur.

Ay ərzində vergi növləri barədə məlumat əldə etmək üçün **3296** (2021-ci il üzrə **26089**), vergi borcu barədə məlumat əldə etmək üçün **3880** (2021-ci il üzrə **35397**), vergi ödəyicisinin fəaliyyətinin dayandırılıb-dayandırılmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **1201** (2021-ci il üzrə **10531**), vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə məlumat əldə etmək üçün **217** (2021-ci il üzrə **2025**), zəng sifarişi etmək üçün **1203** (2021-ci il üzrə **9822**) dəfə səsli menyudan istifadə edilmişdir.

Vergi ödəyicilərinə ay ərzində **411462** (2021-ci il üzrə **2229244**) SMS göndərilmişdir:

- Daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən **293153** (2021-ci il üzrə **1253666**)
- İkitərəfli SMS xidməti üzrə **22690** (2021-ci il üzrə **211630**)
- Oxunmamış məktublarla bağlı **95619** (2021-ci il üzrə **763948**)

2021-ci ilin oktyabr ayı üzrə Çağrı Mərkəzinin əsas fəaliyyət göstəriciləri

| Kod | Göstəricinin adı | Faktiki göstəricilər | Statistik rəqəmlər | | | | Hədəf |
|--------|--|------------------------|--------------------|-----------------------|------|-----------------------|---------|
| 8.1. | <i>Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi</i> | | | | | | |
| 8.1.1. | Daxil olan zənglər üzrə 30 saniyə ərzində | CS 30 saniyə | Q | D | | | Min 80% |
| | | 53,96% | 19275 | 35723 | | | |
| 8.1.2. | Daxil olan zənglər üzrə müddət nəzərə alınmadan | CS ümumi | Q | D | | | Min 90% |
| | | 89,59% | 32006 | 35723 | | | |
| 8.2. | <i>Əks əlaqə yaradılmalı zənglər üzrə xidmət səviyyəsi</i> | | | | | | |
| 8.2.1 | Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə | XS itirilmiş 10 saniyə | Ə | B _{10saniyə} | | | |
| | | 29,89% | 1049 | 3509 | | | |
| 8.2.2 | Zəng sifarişi üzrə | XS _{ZS} | Ə | S | | | |
| | | 43,42% | 66 | 152 | | | |
| 8.9 | <i>Əks əlaqə səviyyəsi</i> | | | | | | |
| 8.9.1 | Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglər üzrə | ƏS itirilmiş | Ə | O | C | B _{10saniyə} | Min 90% |
| | | 99,83% | 1049 | 1051 | 1403 | 3509 | |
| 8.9.2 | Zəng sifarişi üzrə | ƏS _{ZS} | Ə | O | C | S | Min 90% |
| | | 100,00% | 66 | 8 | 78 | 152 | |
| 8.3. | <i>Növbəyə daxil olmuş zənglərin buraxılma (itirilmə) faizi</i> | | | | | | |
| 8.3.1. | Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglər üzrə | B _{10saniyə} | B | D | | | Max 5% |
| | | 9,82% | 3509 | 35723 | | | |
| 8.3.2. | Ümumilikdə | B ümumi | B | D | | | |
| | | 10,41% | 3717 | 35723 | | | |

Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

| | | | | | |
|--------|---|--------------------------|------------|-------|-----------|
| 8.4. | Ümumilikdə | Gümumi | M | C | |
| | | 00:01:15 | 740:20:20 | 35723 | |
| 8.4.1. | Cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə | Gcavablandırılmış | M | C | |
| | | 00:01:07 | 594:52:54 | 32006 | |
| 8.4.2. | İtirilmiş zənglər üzrə | Gitirilmiş | M | B | |
| | | 00:02:21 | 145:27:26 | 3717 | |
| 8.5. | Orta cavablandırma müddəti | | | | |
| 8.5.1. | Birbaşa cavablandırılan müraciətlər üzrə | CM | M | S | |
| | | 00:03:57 | 2171:13:21 | 32951 | |
| 8.5.2. | Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin orta cavablandırma müddəti | CM_{MV} | M | S | |
| | | 3,82 | 4059 | 1063 | Max 7 gün |
| 8.6. | <i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə cavablandırılmasının göstəricisi</i> | H | N | Q | |
| | | 100% | 1063 | 1063 | Min 99,9% |
| 8.7. | <i>Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin xüsusi çəkisi</i> | MÇ | M | Q | |
| | | 5,26% | 1685 | 32006 | Max 30% |
| 8.7.1. | Mürəkkəb sual | 37,03% | 624 | 1685 | |
| 8.7.2. | Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta | 24,45% | 412 | 1685 | |
| 8.7.3 | 3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər | 16,68% | 281 | 1685 | |
| 8.7.4 | Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi) | 20,59% | 347 | 1685 | |
| 8.7.5 | Təkliflərin qəbulu | 0,89% | 15 | 1685 | |
| 8.7.6 | Rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma | 0,36% | 6 | 1685 | |

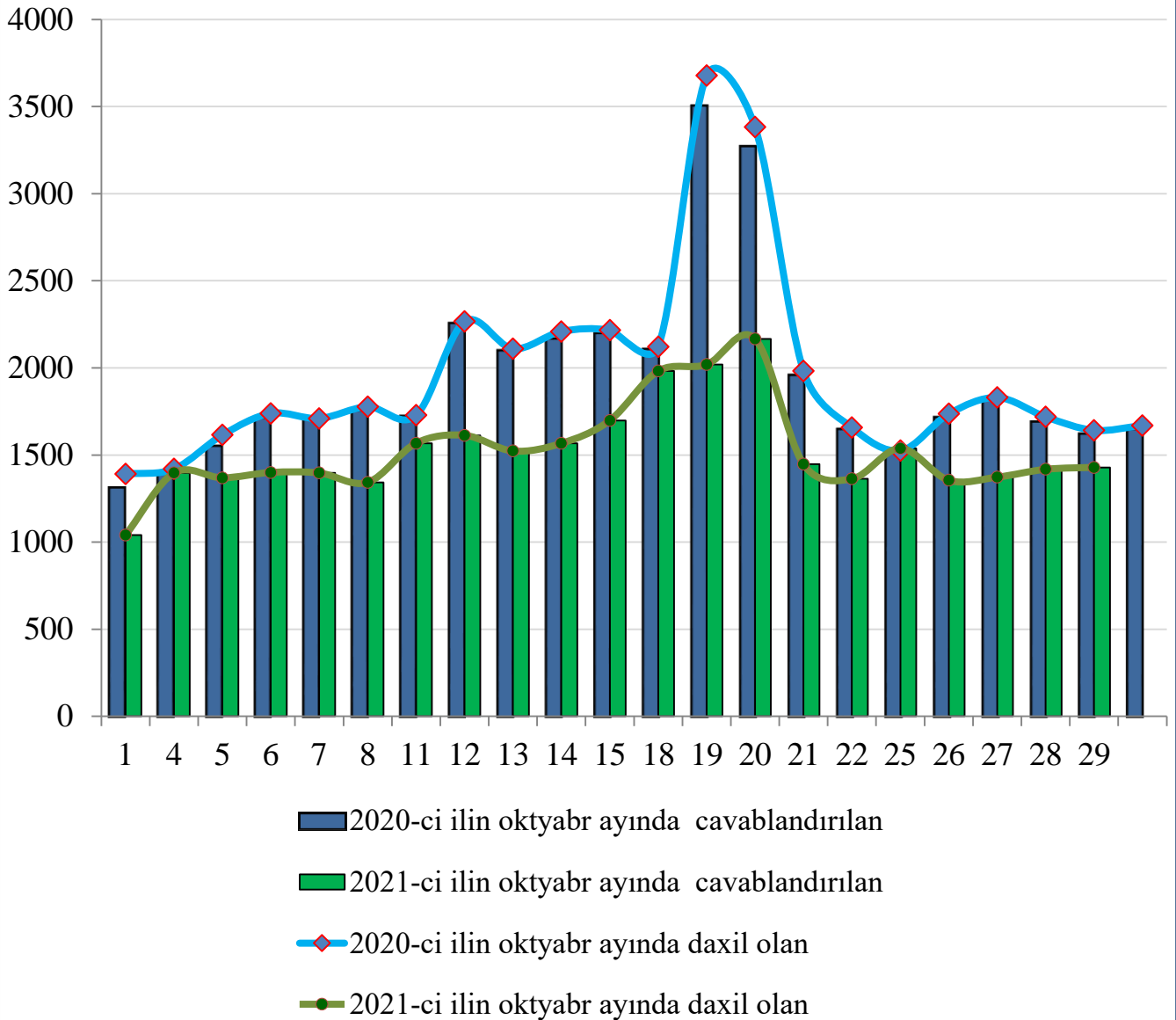
| 8.8. | <i>Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri üzrə xüsusi çəkisi</i> | | | | |
|---------|---|------------------------------|-------|-------|---------|
| | | EM | E | Q | |
| 8.8.1. | <i>Daxili</i> | 82,7% | 879 | 1063 | |
| 8.8.2. | <i>Avis Yardım Masası</i> | 16,9% | 180 | 1063 | |
| 8.8.3. | <i>Digər strukturların köməyi ilə cavablandırılmış</i> | 0,4% | 4 | 1063 | |
| 8.8.3.1 | <i>İTSSDQBİ</i> | 0,4% | 4 | 1063 | |
| 8.11. | <i>Xidmət səviyyəsi barədə sorğular</i> | | | | |
| 8.11.1. | İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi | S ilk | İ | E | |
| | | 87,64% | 28826 | 32892 | Min 75% |
| 8.11.2. | Xidmətdən razı qalma faizi | S Raziqalma | R | E | |
| | | 89,44% 98,57%* | 10145 | 11343 | Min 85% |

| 8.13. | <i>Xidmətin keyfiyyəti</i> | | | | |
|---------|---|-----------------------|-------------------------|------------|------------|
| 8.13.1. | Xidmətin keyfiyyəti ümumilikdə | XKümumi | T | M | |
| | | 91,29% | 18715 | 20500 | Min 70% |
| 8.13.2. | Tam keyfiyyətli zənglərin sayı üzrə | XKsay | K | Q | |
| | | 95,61% | 196 | 205 | |
| 8.14. | <i>Yüklənmənin proqnozlaşdırılması göstəriciləri</i> | P _{dəqiqlik} | P _{kənarlaşma} | Yfakt | Yproq |
| | | 94,16% | -5,84% | 2113:53:24 | 1997:14:12 |
| 8.10. | <i>Xidmətin yararlılığı</i> | Y | A1 | A2 | |
| | | 95,30% | 9:18:23 | 198:00:00 | Min 97% |
| 8.15. | <i>Xidmət səviyyəsinin hədəfdən yüksək ("80/30") olduğu intervalların faizi</i> | 44,18% | 167 | 378 | |

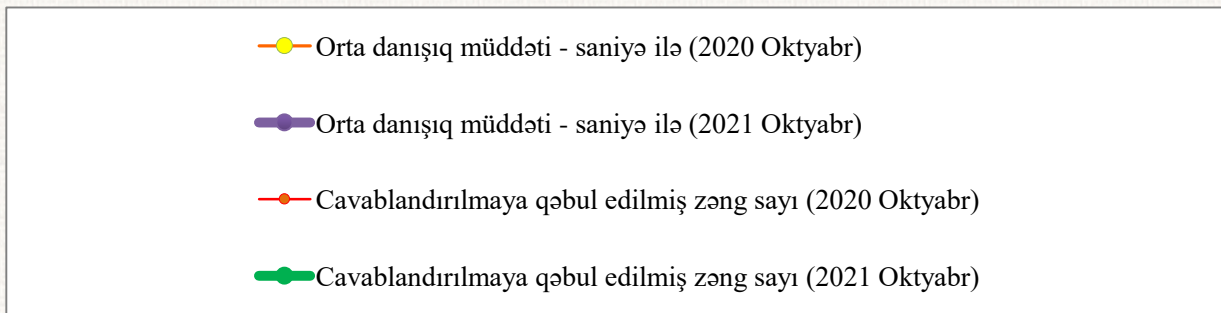
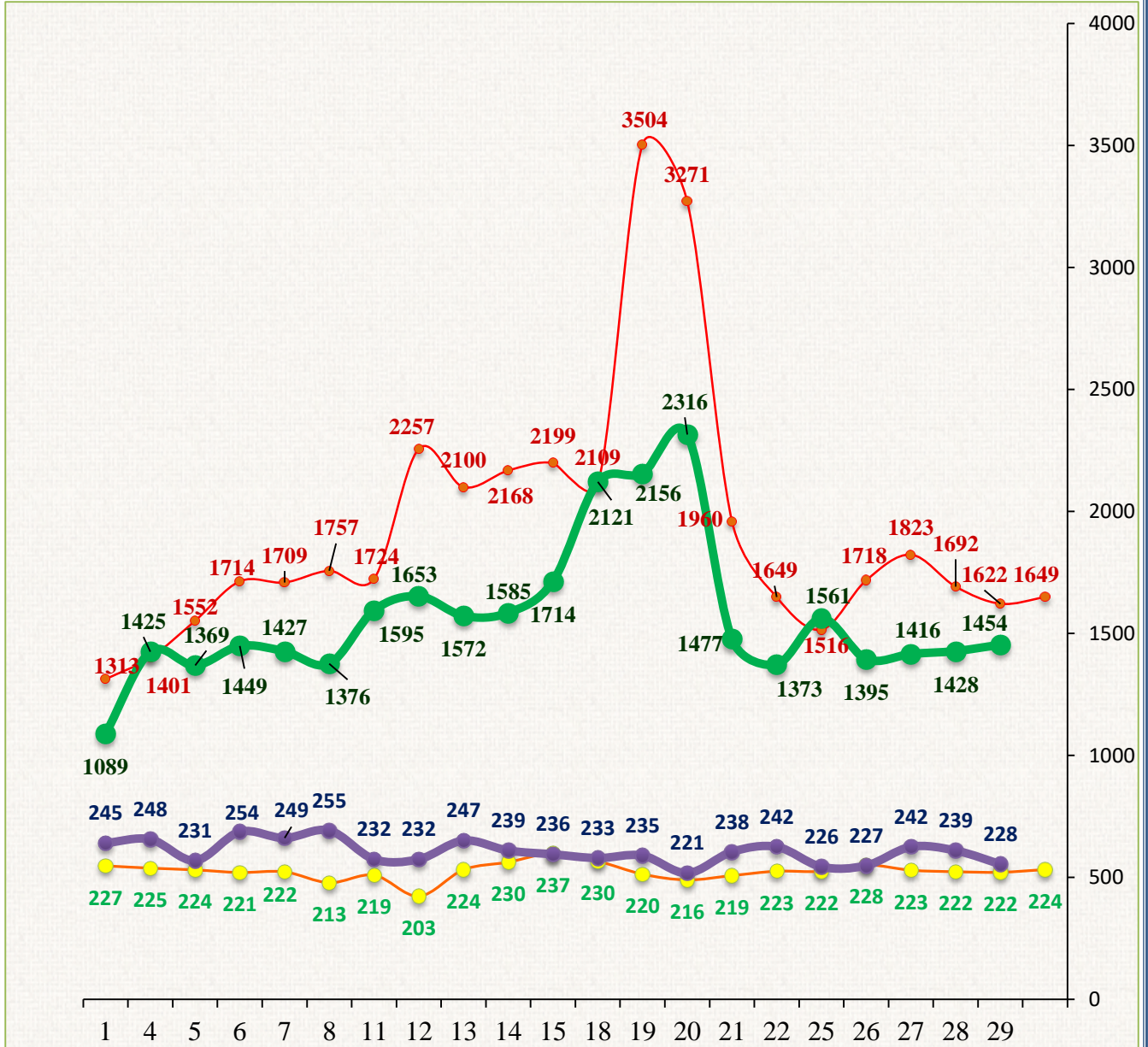
* Çağrı Mərkəzi ilə əlaqədar olmayan narazılıqlar çıxılmaqla

2021-ci ilin oktyabr ayında daxil olan və cavablandırılan zənglərin sayının ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisəsi

Ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə 2021-ci ilin oktyabr ayında təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin sayı **17,2 faiz azalaraq 35723**, təmsilçilər tərəfindən birbaşa cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərin sayı **24,5 faiz azalaraq 32006** olmuşdur. Ötən ildə zənglərin çox olmasına səbəb 2020-ci ilin müvafiq dövründə ölkə ərazisində xüsusi karantin rejiminin olması, həmin dövrdə müvafiq icazələrin verilməsi və pandemiya zamanı zərər çəkmiş sahələrə maliyyə yardımının göstərilməsi ilə bağlı daxil olan zənglər olmuşdur.



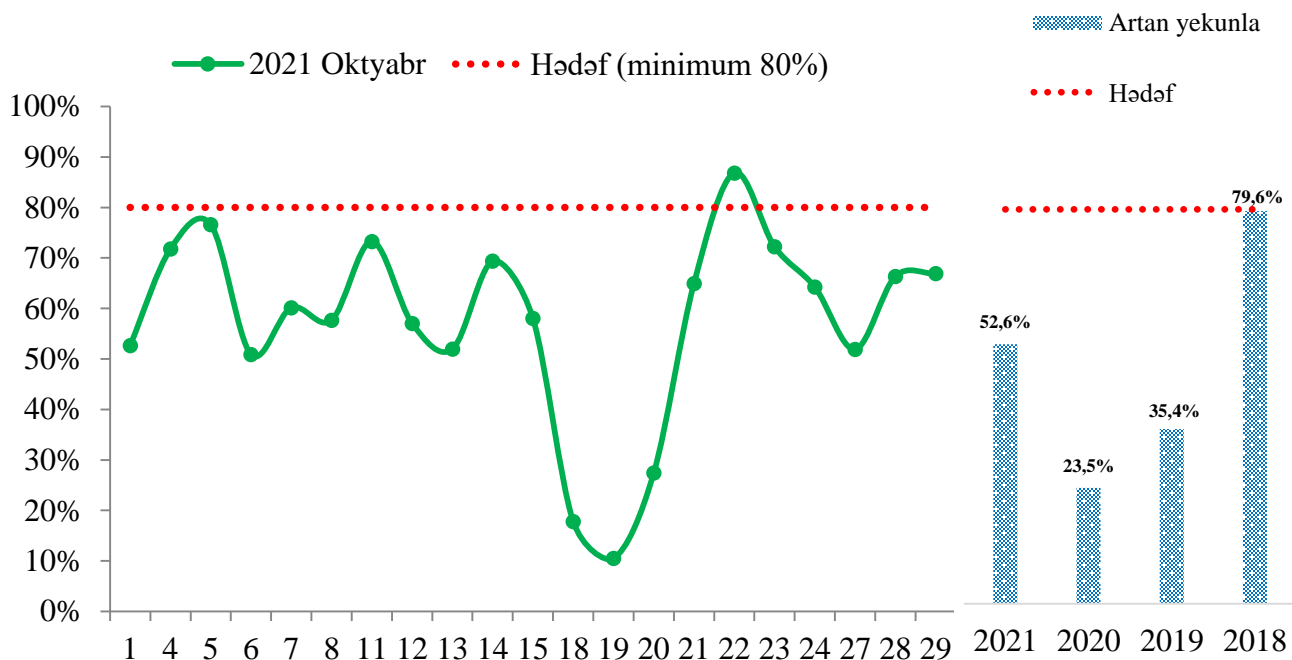
Cavablandırılmaya qəbul edilmiş (itirilmiş zənglər və zəng sifarişi üzrə əks əlaqələr də daxil olmaqla) zənglər və onların orta danışıq müddətinin müqayisəsi



30 saniyə ərzində zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi

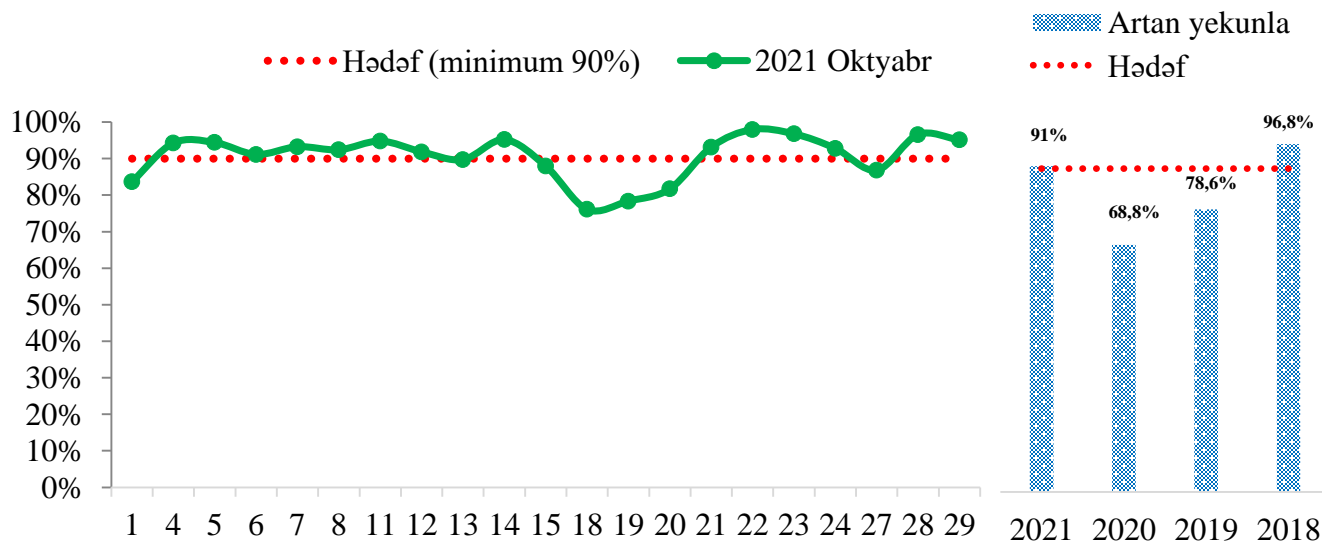
(XİDMƏT SƏVİYYƏSİ)

2021-ci ilin oktyabr ayı üzrə xidmət səviyyəsi 53,96% olmuşdur.



Zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi (müddət nəzərə alınmadan)

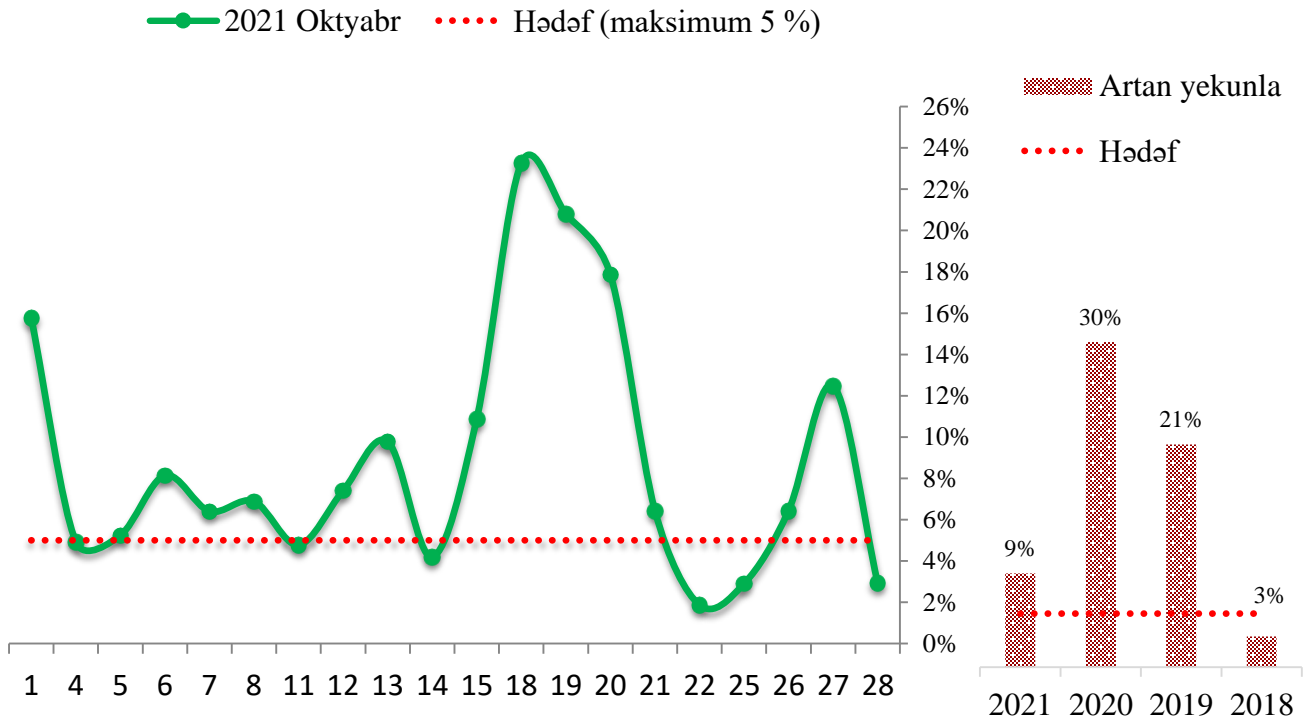
2021-ci ilin oktyabr ayı üzrə daxil olmuş zənglərin cavablandırılmaya qəbulu faizi 89,59% olmuşdur.



Növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə faizi

Eyni anda daxil olan zənglərin sayı xidmət göstərən təmsilçilərin sayından çox olduqda növbədə gözləyənlərin bir qismi onlara cavab verilənədək dəstəyi asır. Avqust ayı ərzində xidmət göstərilən zənglərlə yanaşı eyni anda təmsilçiyə bağlanmaq üçün gözləyən zənglərin maksimum sayı **53** olmuşdur.

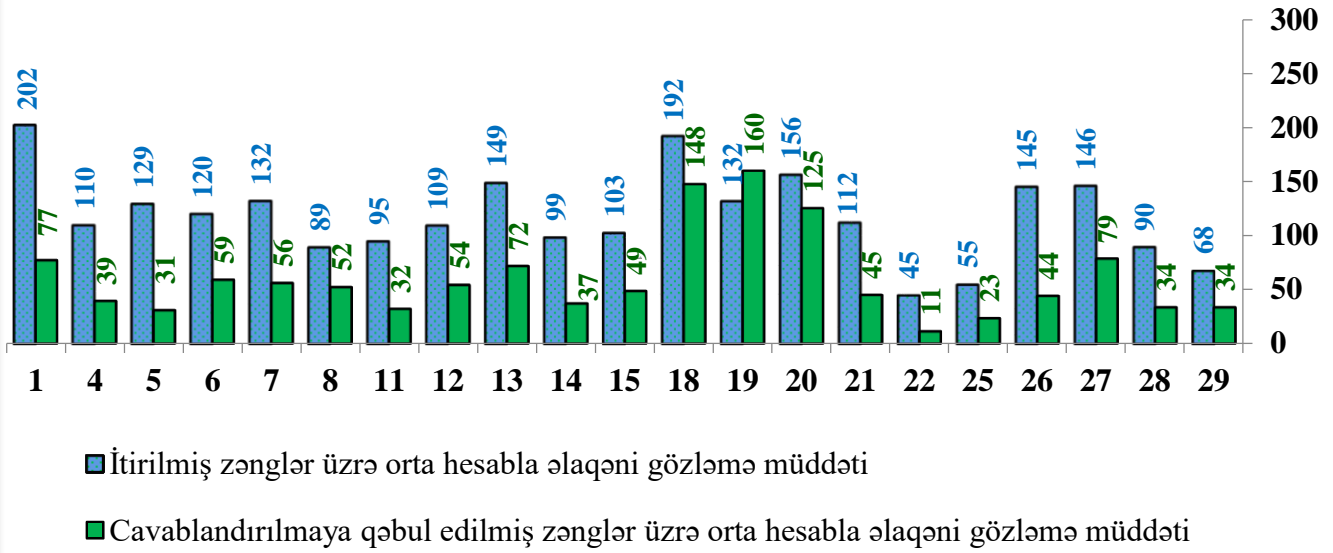
2021-ci ilin oktyabr ayı üzrə növbədə gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan zənglərin itirilmə göstəricisi 9,82% olmuşdur.



Orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti

2021-ci ilin oktyabr ayı üzrə cavablandırılmış zənglər üzrə orta hesabla əlaqəni gözləmə müddəti 1 dəqiqə 7 saniyə, buraxılmış zənglər üzrə isə orta hesabla 2 dəqiqə 21 saniyə olmuşdur.

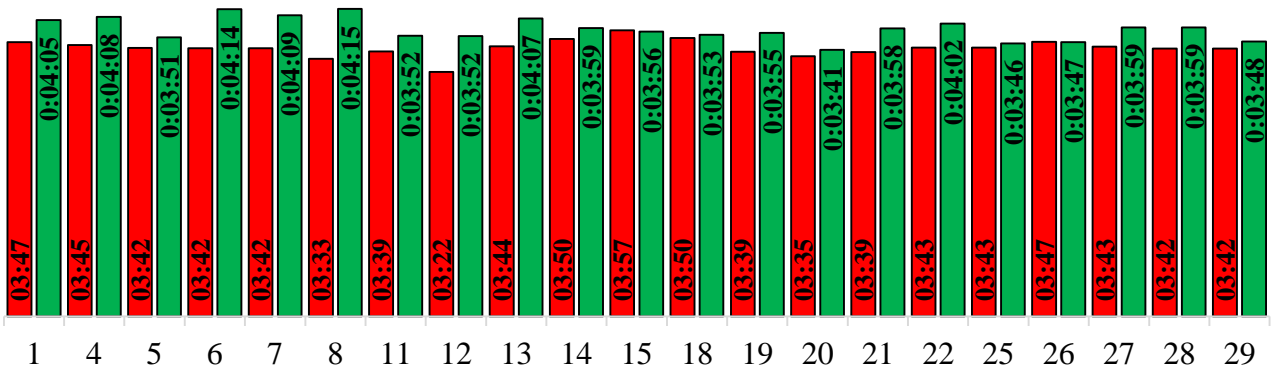
Saniyə ilə



Orta cavablandırma müddəti

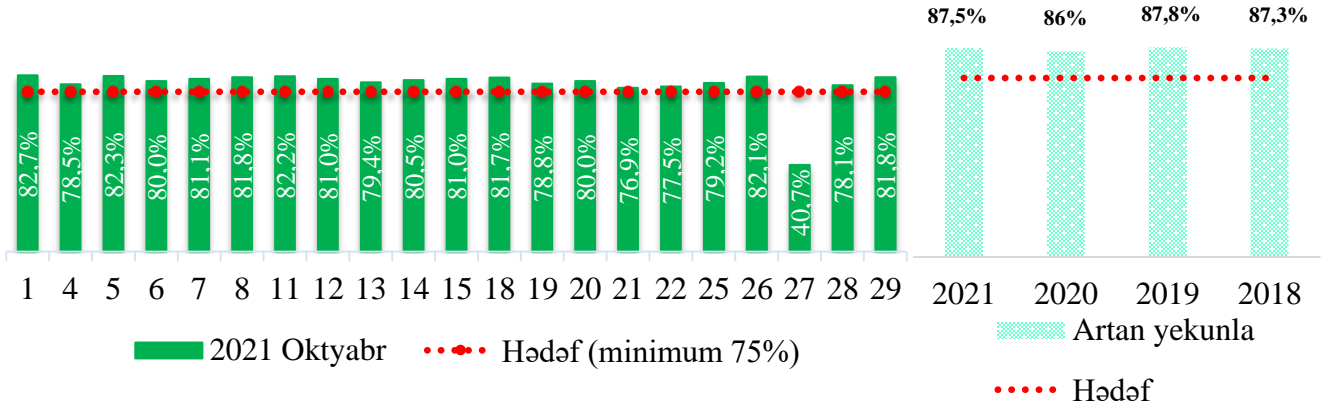
2021-ci ilin oktyabr ayında cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglər üzrə orta cavablandırma müddəti 3 dəqiqə 57 saniyə, Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələri üzrə isə 3,82 gün olmuşdur.

■ 2020-ci ilin oktyabr ayı üzrə ■ 2021-ci ilin oktyabr ayı üzrə



İlk əlaqədən müraciətin cavablandırılması faizi

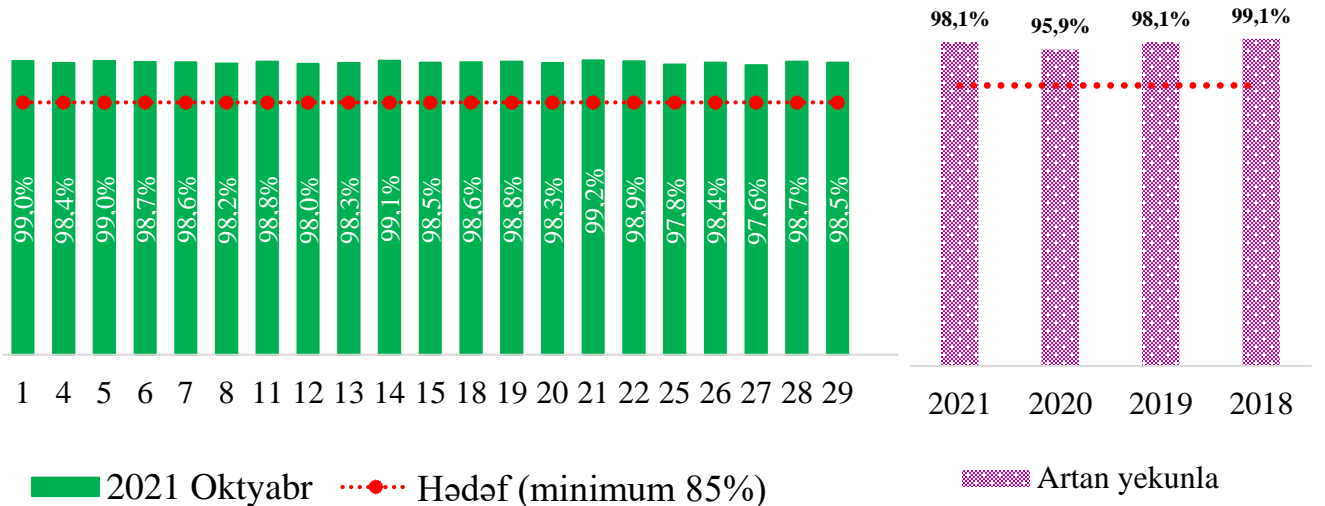
2021-ci ilin oktyabr üzrə bu göstərici 87,64% olmuşdur.



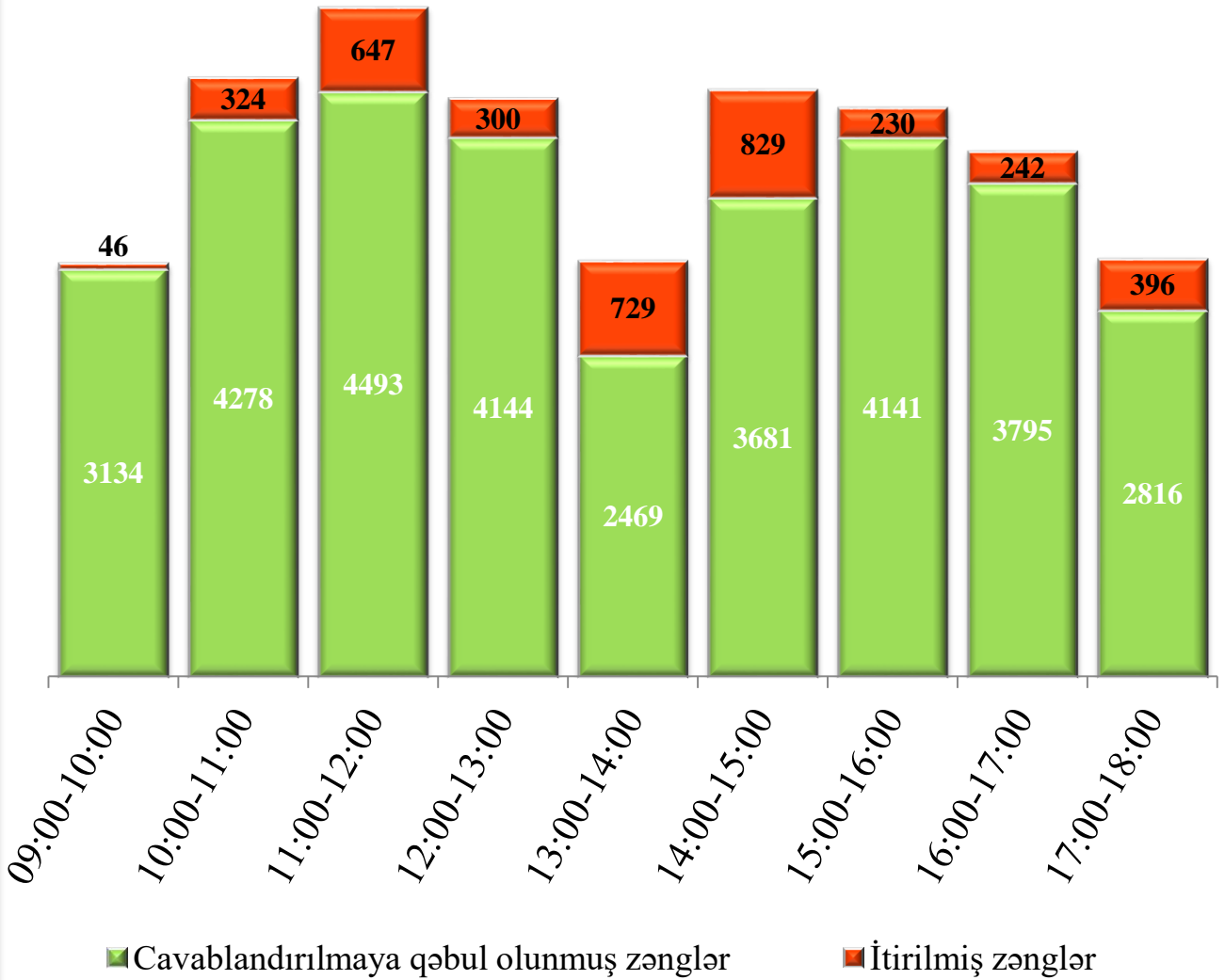
Xidmətdən razı qalma faizi

2021-ci ilin oktyabr ayı üzrə cavablandırılmaya qəbul edilmiş zənglərdən 30084-nə sorğu göndərilmiş və 11343 zəng (37,70%) sorğuda iştirak etmişdir. Sorğuda iştirak etmiş zənglərdən 1198-i (11%) göstərilən xidmətdən narazı qaldığını bildirmişdir. Narazı qalınan zənglərdən 1036-nın dinlənilməsi zamanı müraciət edən şəxslərin Çağrı Mərkəzinin təmsilçilərinin cavablarından deyil, Çağrı Mərkəzindən asılı olmayan digər səbəblərdən narazı olduqları müəyyən edilmişdir. Narazı qalınan digər 162 (1,4%) zəng üzrə müvafiq işlər aparılmış, o cümlədən 53 (0,5%) zəng ilə əks əlaqə yaradılmışdır.

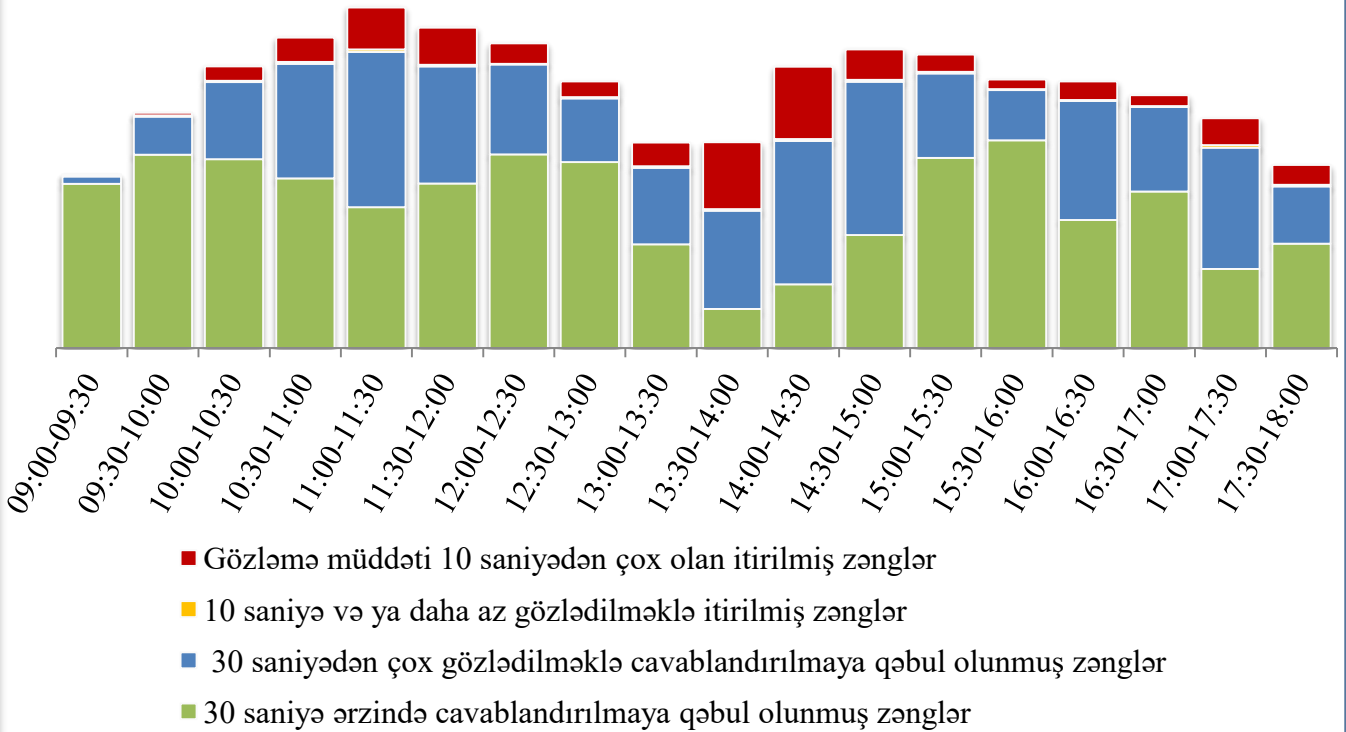
2021-ci ilin oktyabr ayı üzrə bu göstərici 98,57% olmuşdur.



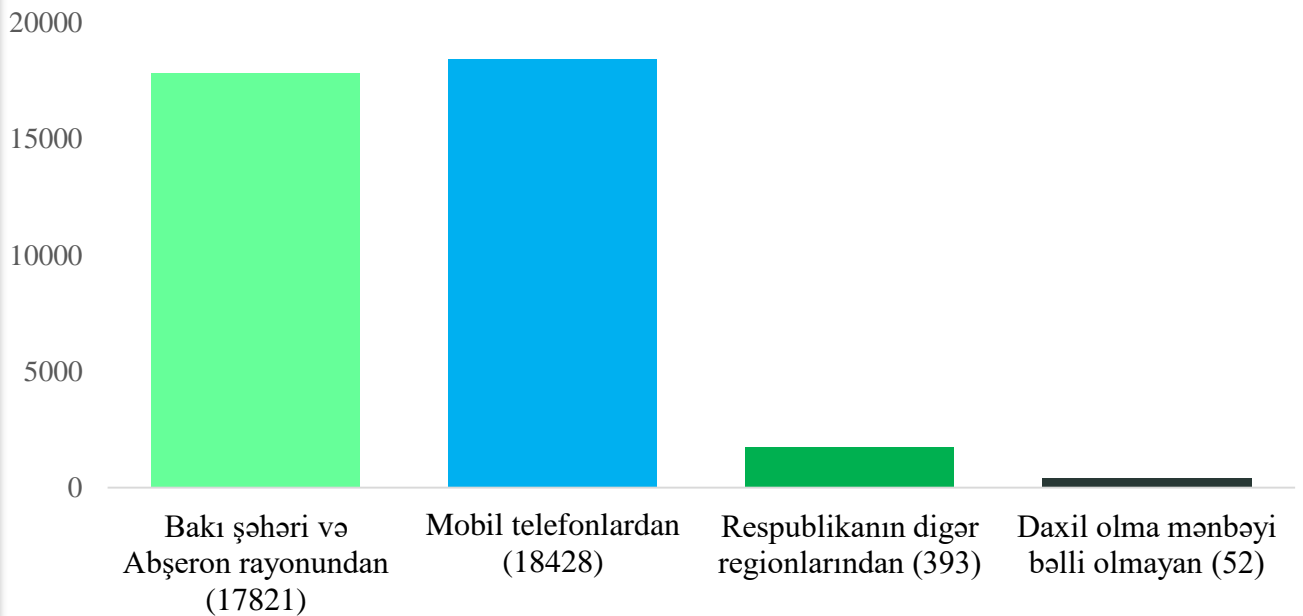
Oktyabr ayında daxil olan və itirilən zənglərin saat intervalı üzrə bölgüsü



Təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq üçün daxil olan zənglərin yarım saatlar üzrə bölgüsü



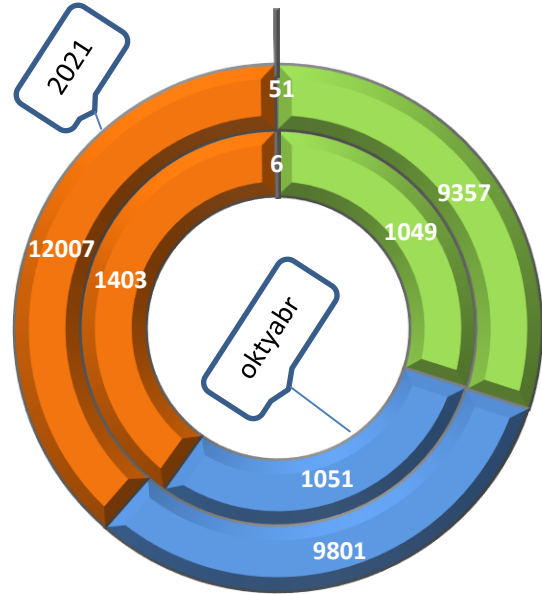
Zənglərin daxil olma istiqamətləri



Gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan itirilmiş zənglərlə bağlı görülmüş işlər barədə

2021-ci ilin oktyabr ayı ərzində gözləmə müddəti 10 saniyədən çox olan 3509 (2021-ci il üzrə 31216) itirilmiş zəng olmuşdur.

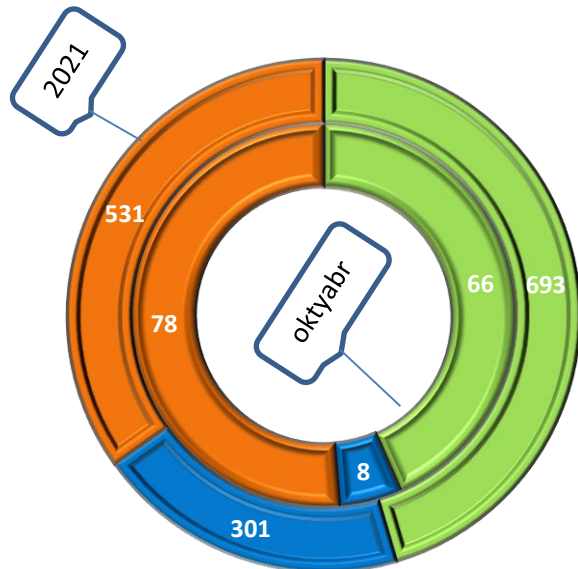
- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilməmişdir
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamış zənglər
- Texniki xətlər səbəbindən əks əlaqə yaradılması mümkün olmayan zənglər



Zəng sifarişi üzrə görülmən tədbirlər

2021-ci ilin oktyabr ayı ərzində qeyri-iş saatlarında Çağrı Mərkəzinə zəng etmiş və canlı rejimdə təmsilçi ilə əlaqə yaratmaq istəyən şəxslərdən **813** sifariş daxil olmuşdur. Zəng sifarişi xidməti vasitəsilə düzgün edilmiş **152** (2021-ci il üzrə **1525**) müraciət ilə aparılmış işlərin nəticəsi aşağıdakı kimi olmuşdur:

- Əks əlaqə yaradılaraq müvafiq xidmət göstərilməmişdir
- Özü təkrar əlaqə yaratmışdır
- Əlaqə yaradılması üçün minimum 3 cəhd edilmiş, lakin əlaqə yaradılması mümkün olmamış zənglər

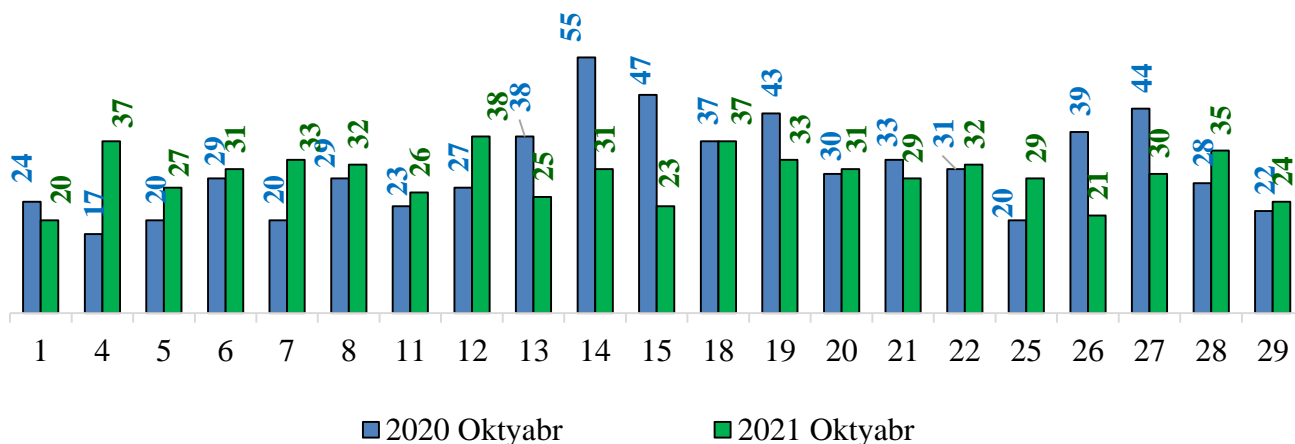


Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlər barədə

2021-ci ilin oktyabr ayı ərzində **1685** (2021-ci il üzrə 15111) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **7,1 faiz** (2020-ci il ilə müqayisədə 1,3 dəfə azdır) çoxdur.

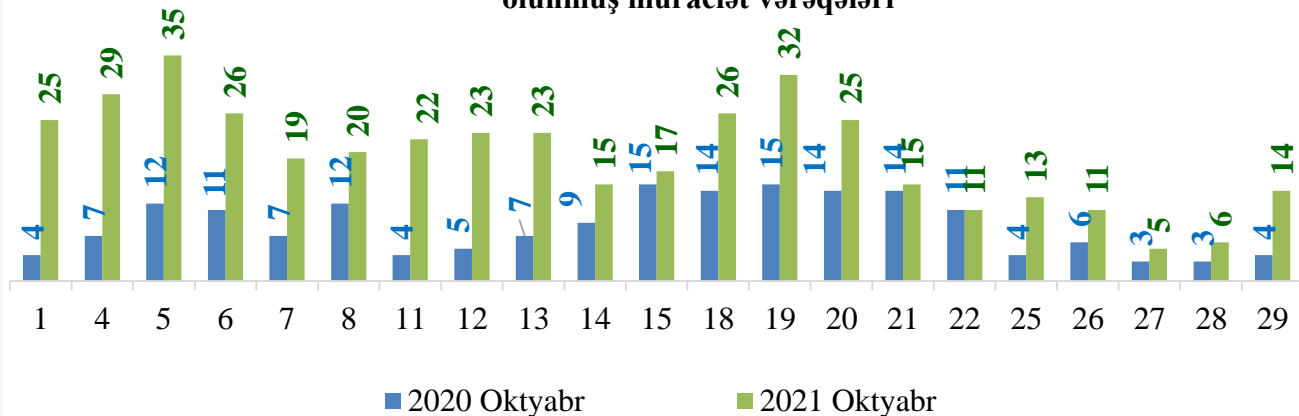
2021-ci ilin oktyabr ayı ərzində “mürəkkəb sual” kateqoriyasında **624** (2021-ci il üzrə **6161**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2020-ci ilin oktyabr ayı ilə müqayisədə **9,04 faiz** (2020-ci il ilə müqayisədə 16,4 faiz) azdır.

Mürəkkəb sual üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



2021-ci ilin oktyabr ayı ərzində “elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta” kateqoriyasında **412** (2021-ci il üzrə **2555**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir. Tərtib edilmiş müraciət vərəqələrinin sayı 2020-ci ilin oktyabr ayı ilə müqayisədə **2,2 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə 1,8 dəfə) çoxdur.

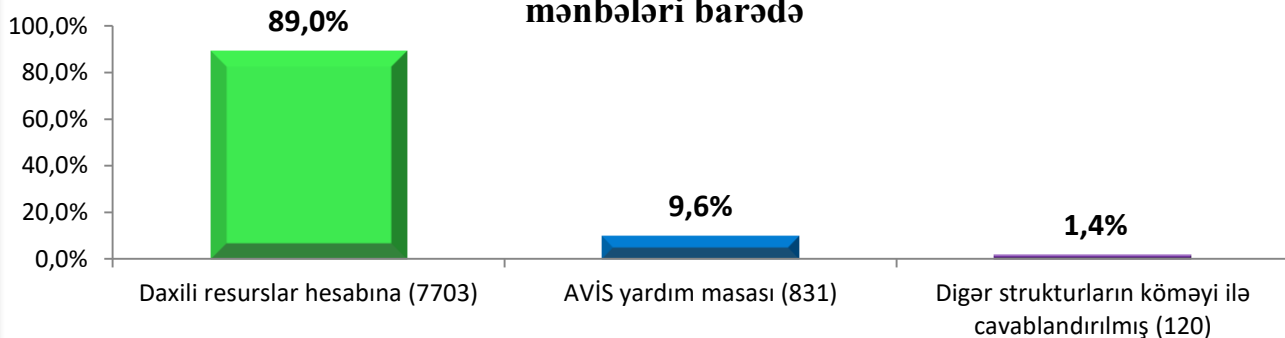
Elektron xidmətlərdən istifadə zamanı xəta kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri



Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlər barədə

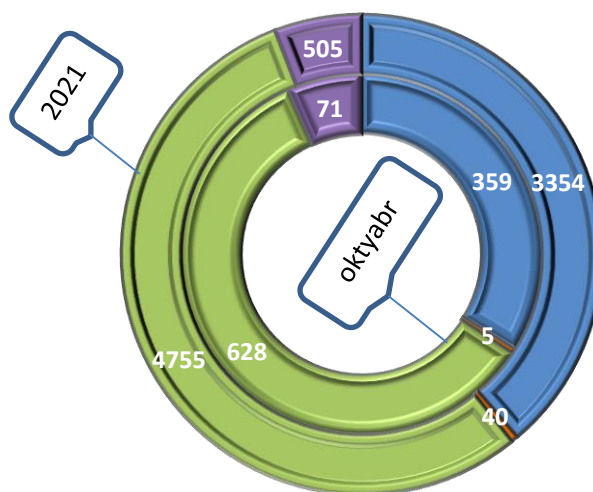
2021-ci ilin yanvar – oktyabr ayları ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən 8654 müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır ki, onların 7703-ü daxili resurslar hesabına, 831-i elektron xidmətlərdən istifadə zamanı yaranmış çətinliklərlə bağlı olduğundan AVİS yardım masasına, 64-ü Rəqəmsal vergi inzibatçılığı baş idarəsinə, 25-i İqtisadi təhlil və uçota nəzarət baş idarəsinə, 19-u Bəyannamələr və kameral vergi yoxlamalarına nəzarət baş idarəsinə, 7-si Media və kommunikasiya idarəsinə, 2-si Beynəlxalq vergitutma və vergi monitorinqi baş idarəsinə, 1-i Dövlət qeydiyyatı baş idarəsinə, 1-i Vergi siyasəti baş idarəsinə, 1-i Dövlət Vergi Xidmətinin Bakı şəhəri Kiçik Sahibkarlıqla İş üzrə Baş İdarəsinə müraciət edilməklə cavablandırılmışdır.

Cavablandırılmış müraciət vərəqələrinin cavablandırılma mənbələri barədə

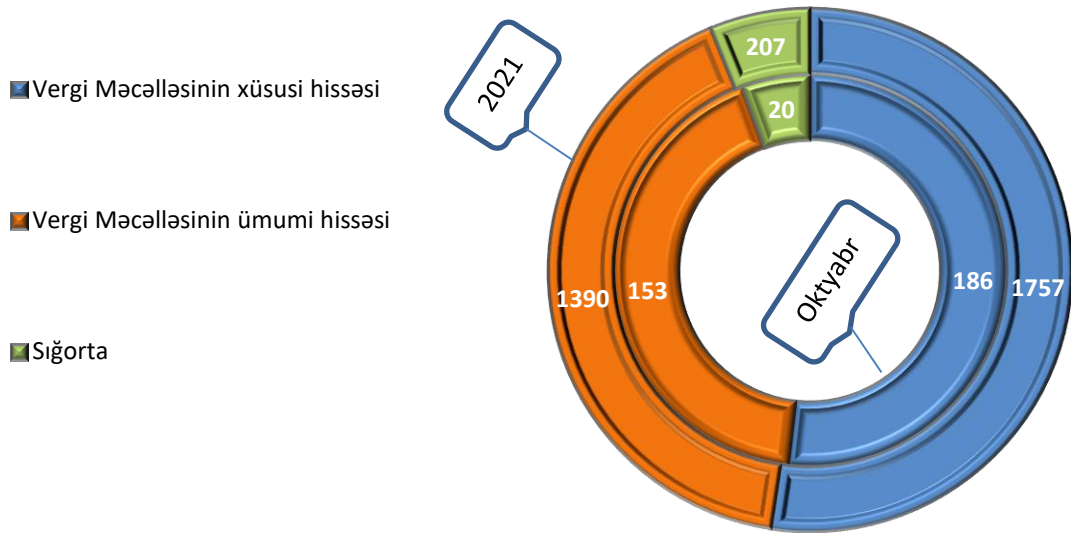


Müraciət vərəqəsi tərtib edilməklə cavablandırılmış müraciətlərin istiqamətləri

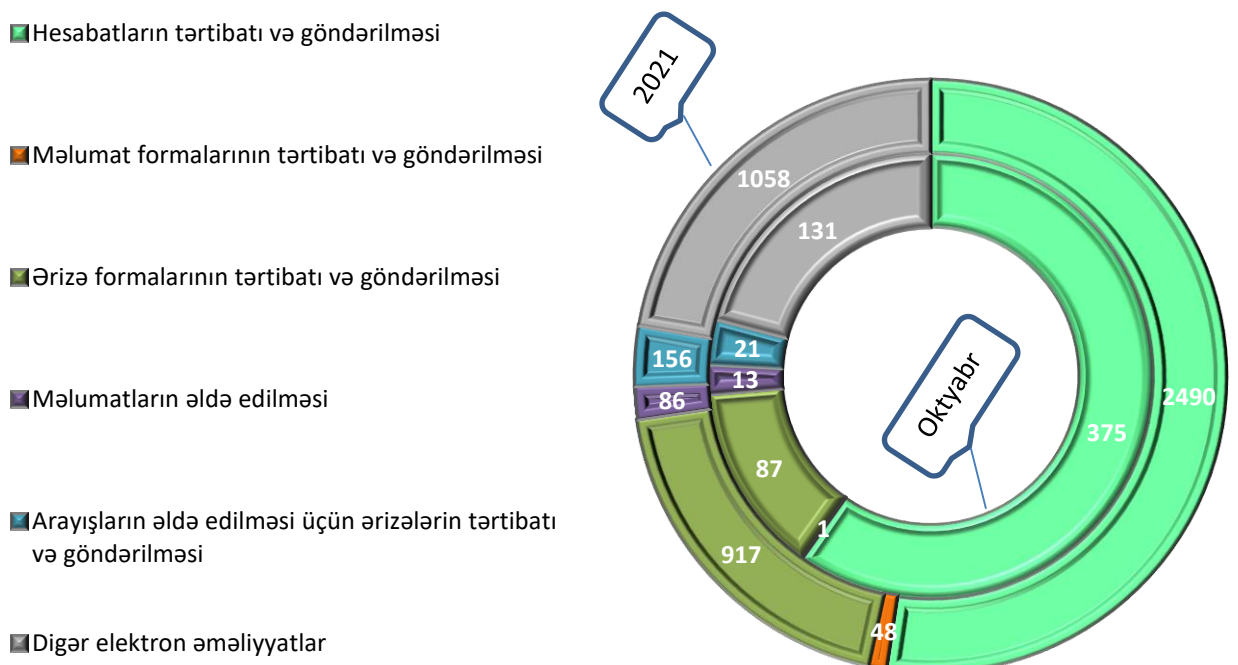
- Qanunvericiliyin izahı
- Əməliyyatlar
- Əməliyyatlara dəstək
- DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər



Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



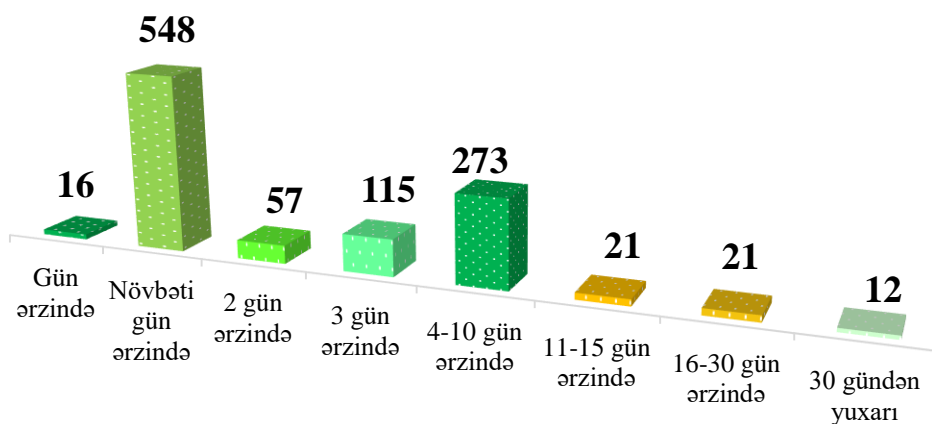
Əməliyyatlara dəstək ilə bağlı cavablandırılan müraciətlərin istiqamətləri



2021-ci ilin yanvar-oktyabr ayı ərzində *Əməliyyatlarla* bağlı 40 sayda müraciət vərəqəsi cavablandırılmışdır. Bu müraciət vərəqələrindən 1-i Asan imza istifadəçi İD-sinin dəyişdirilməsi, 2-si Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi, 2-si Fiziki şəxsin fəaliyyətinin bərpası, 4-ü Fiziki şəxsin uçotu, 10-u Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması, 21-i isə Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi ilə bağlı olmuşdur.

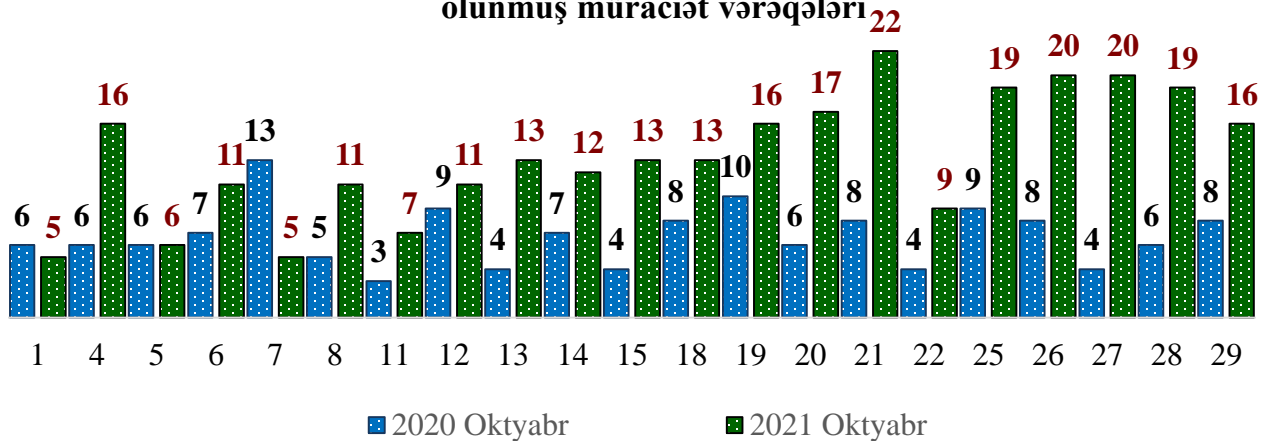
2021-ci ilin oktyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılmış müraciət vərəqələri üzrə orta cavablandırma müddəti **3,82 gün** olmuşdur.

2021-ci ilin oktyabr ayı ərzində Çağrı Mərkəzi tərəfindən cavablandırılan müraciət vərəqələrinin cavablandırma müddəti aşağıdakı kimi olmuşdur:



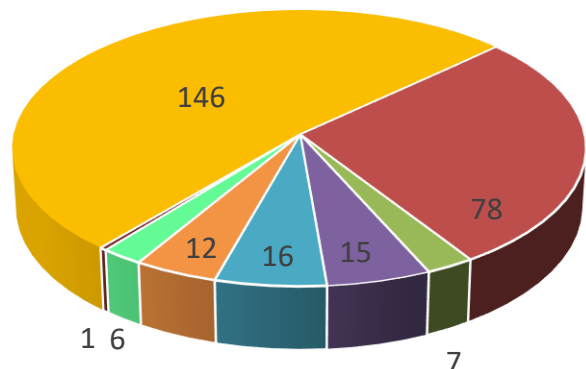
2021-ci ilin oktyabr ayı ərzində “3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər” kateqoriyasında **281** (2021-ci il üzrə **3412**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da ötən ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,9 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə **2,4 dəfə**) çoxdur. Qeyd olunan kateqoriyalı müraciətlərin sayı Vergi Məcəlləsinin 165.5-ci maddəsinin tətbiqi ilə əlaqədar (ƏDV-geri al ilə bağlı - 146) daxil olan müraciətlərə əsasən artmışdır.

3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələri

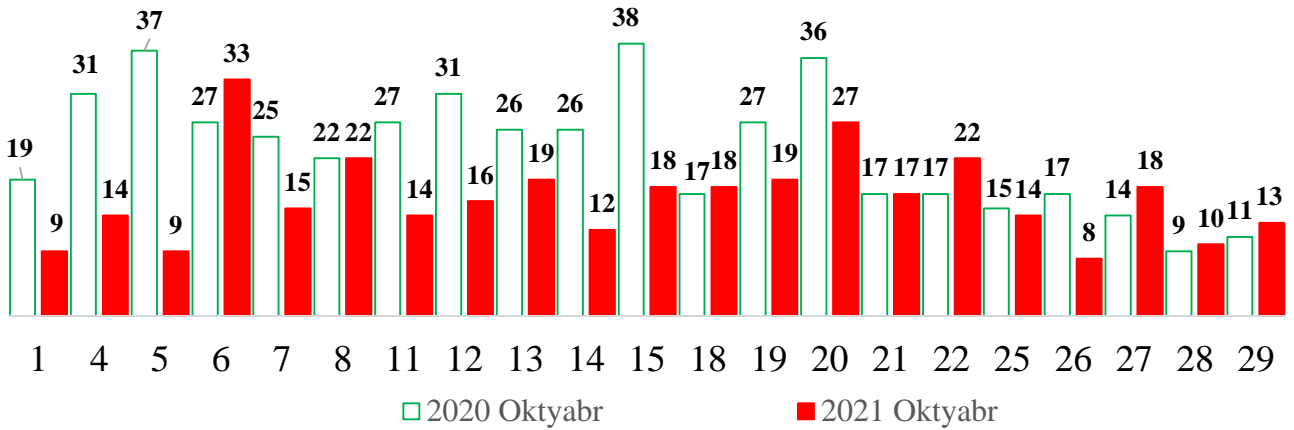


3-cü şəxslərin pozuntuları barədə müraciətlər kateqoriyası üzrə tərtib olunmuş müraciət vərəqələrinin istiqamətləri

- ƏDV geri al (146)
- Ödənişi təsdiq edən sənədin verilməməsi (78)
- Vergilər və digər icbari öhdəliklərin azaldılması (yayındırılması) (7)
- Vergi orqanında uçota durmadan fəaliyyət (15)
- Əmək müqaviləsi bağlanılmadan fiziki şəxslərin muzzdlu işə cəlb edilməsi (16)
- POS-terminalla ödənişin qəbul edilməməsi (12)
- Digər (6)
- Elektron qaimə-faktura təqdim edilməməsi (1)

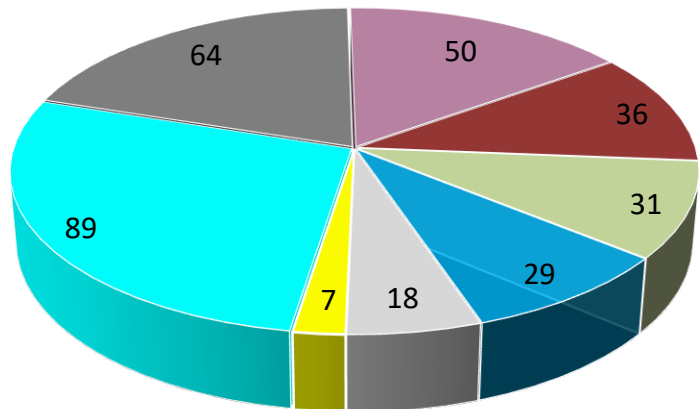


2021-ci ilin oktyabr ayı ərzində “Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi)” kateqoriyasında **347** (2021-ci il üzrə **2793**) müraciət vərəqəsi tərtib edilmişdir ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **1,5 dəfə** (2020-ci il ilə müqayisədə **1,9 dəfə**) azdır.



Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə müraciətlərin istiqamətləri

- Xətalər (89)
- Müraciətə qanunvericiliklə müəyyən edilmiş müddətdə cavab verilməməsi ilə bağlı (64)
- Kameral vergi yoxlamaları (50)
- Müraciətin nəticəsi ilə (o cümlədən baxılma müddəti ilə) razı olmama (36)
- Vergi və digər məcburi ödənişlər üzrə borclar (31)
- Digər (29)
- Müvafiq qurumlara məlumatların ötürülməməsi (18)
- Etik davranış (7)



Vergi orqanlarının və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətləri (hərəkətsizliyi) barədə uçot ilə bağlı 6, operativ vergi nəzarəti ilə bağlı 5, qeydiyyat ilə bağlı 4, xidmət mərkəzlərinin fəaliyyəti ilə bağlı 4, artıq ödənilmiş vergi, sosial ödənişlər, faiz və maliyyə sanksiyalarının geri qaytarılmaması ilə bağlı 1, göndərilmiş bildirişlər ilə bağlı 1 və POS-terminalla ödənişin qəbul edilməməsi ilə bağlı 1, vergi nəzarəti ilə bağlı 1 müraciət daxil olmuşdur.

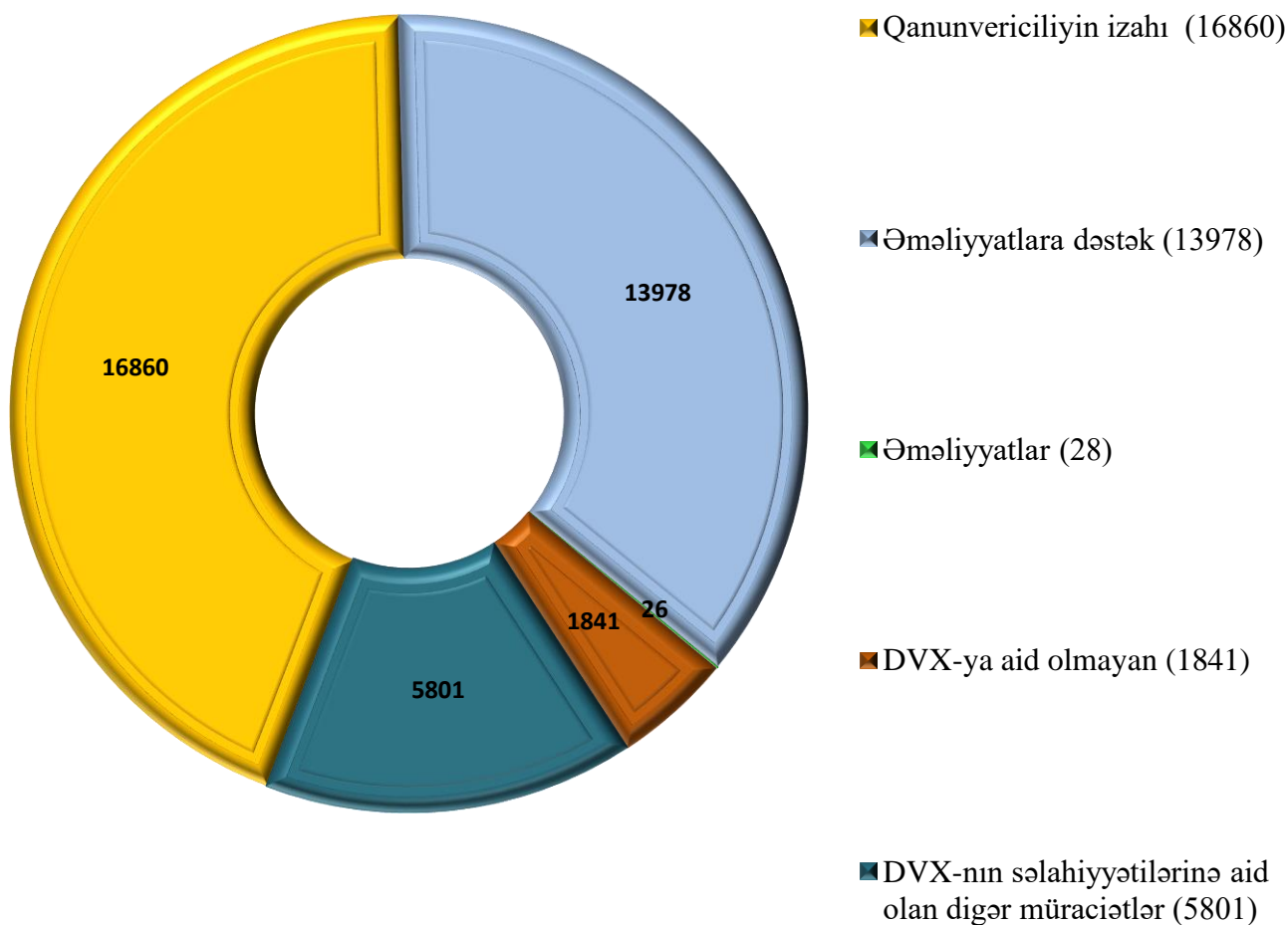
2021-ci ilin oktyabr ayı ərzində qanunvericiliyin tətbiqi, inzibatçılıq və elektron xidmətlərin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı 15 sayda təklif, rəhbər vəzifəli şəxslərin qəbuluna yazılma ilə bağlı 6 sayda müraciət qəbul edilmişdir.

Birbaşa cavablandırılan müraciətlər barədə

2021-ci ilin oktyabr ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin sayı **38508** (2021-ci il üzrə **377178**) ədəd olmuşdur ki, bu da 2020-ci ilin müvafiq dövrü ilə müqayisədə **24,2** (2021-ci il üzrə **20,4 faiz**) **faiz** azdır.

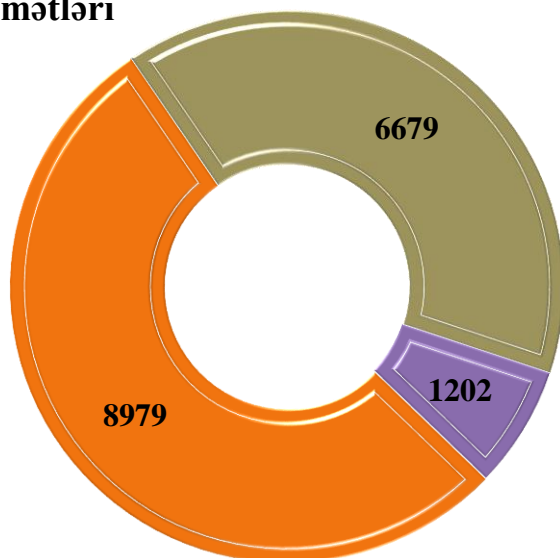
Birbaşa cavablandırılan sual xarakterli müraciətlərin **13978-i** Əməliyyatlara dəstək, **16860-ı** Qanunvericiliyin izahı, **5801-i** DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər olmuş, **28** halda Çağrı Mərkəzi tərəfindən müraciət edən şəxslərə əməliyyat xarakterli xidmətlər göstərilmişdir. Eyni zamanda **1841** müraciət Dövlət Vergi Xidmətinin səlahiyyətlərinə aid olmamışdır.

Bununla yanaşı Çağrı Mərkəzindən aslı olmayan səbəblərdən **1461** müraciət üzrə isə xidmət göstərilməsi mümkün olmamışdır.



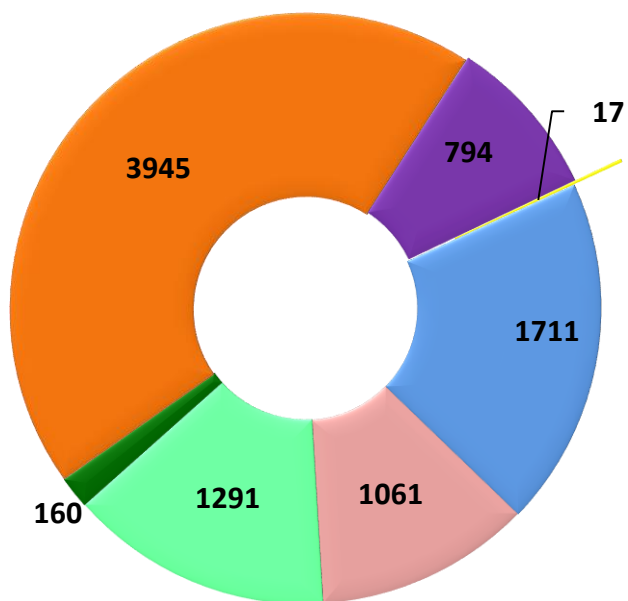
Qanunvericiliyin izahı ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi
- Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi
- Sığorta

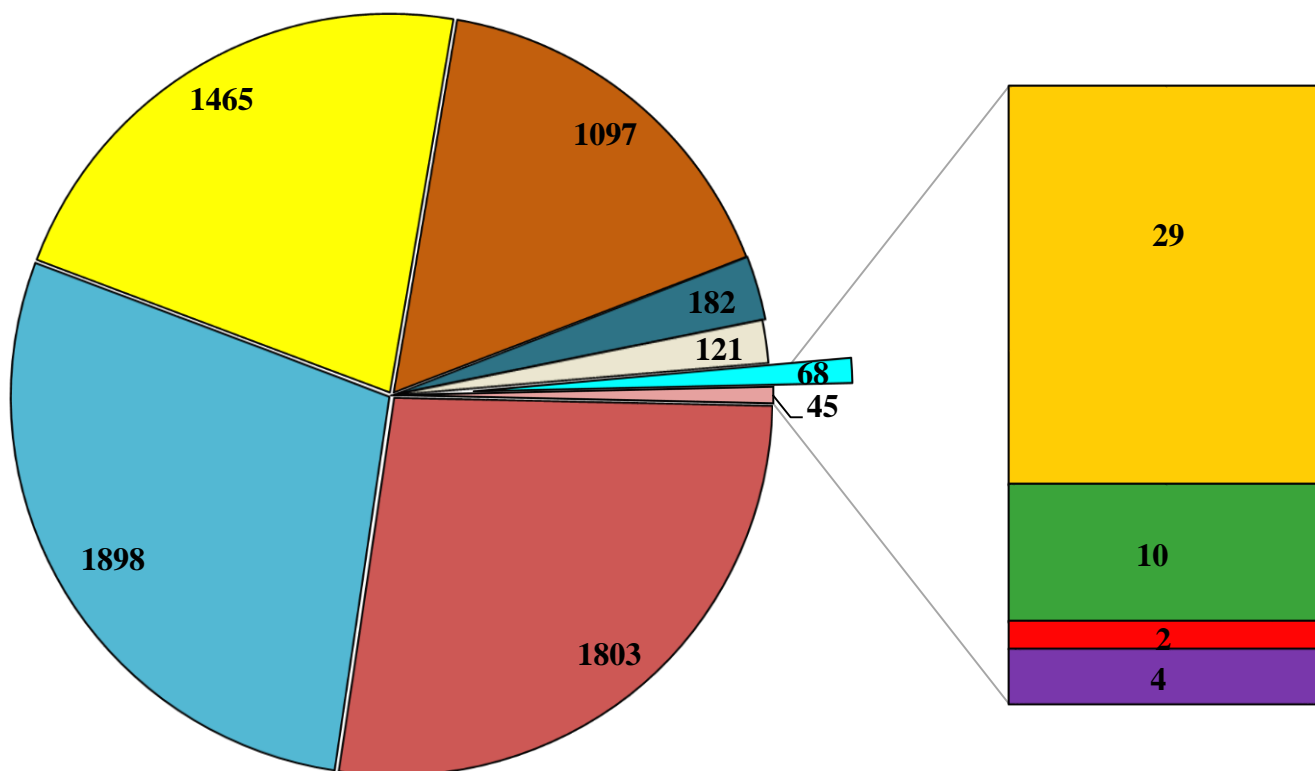


Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Ümumi müddəalar - I fəsil (1061)
- Vergi ödəyicisi (vergi agenti) - II fəsil (1291)
- Vergi orqanları - III fəsil (160)
- Vergi nəzarəti - IV fəsil (3945)
- Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsulliyət - V fəsil (794)
- Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi - VI fəsil (17)
- Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar - VII fəsil (1711)



Vergi Məcəlləsinin xüsusi hissəsi ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ ƏDV - XI Fəsil (1803)

■ Gəlir-Mənfəət - X Fəsil (1898)

■ Sadələşdirilmiş vergi - XVII fəsil (1465)

■ Gəlir vergisi - VIII fəsil (1097)

■ Mənfəət vergisi - IX fəsil (182)

■ Əmlak vergisi - XIII fəsil (121)

■ Torpaq vergisi - XIV fəsil (68)

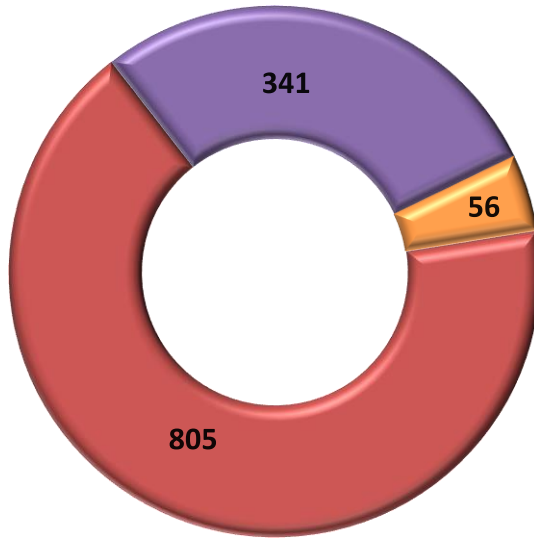
■ Müvəqqəti vergi rejimi - XVIII fəsil (29)

■ Aksiz - XII Fəsil (10)

■ Yol vegisi - XV fəsil (2)

■ Mədən vergisi - XVI fəsil (4)

Sığorta ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri



■ Məcburi dövlət sosial sığortası ■ İcbari tibbi sığorta ■ İşsizlikdən sığorta

Əməliyyatlara dəstək ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

■ Hesabatların tərtibatı və göndərilməsi

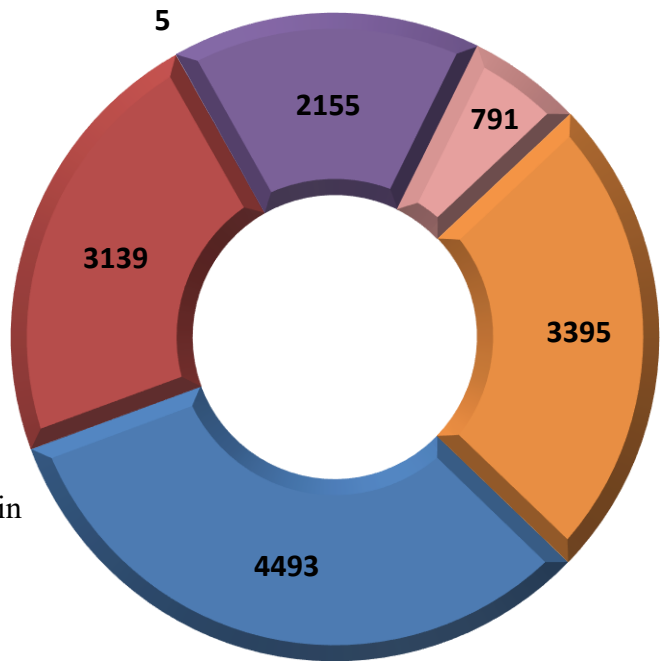
■ Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi

■ Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi

■ Məlumatların əldə edilməsi

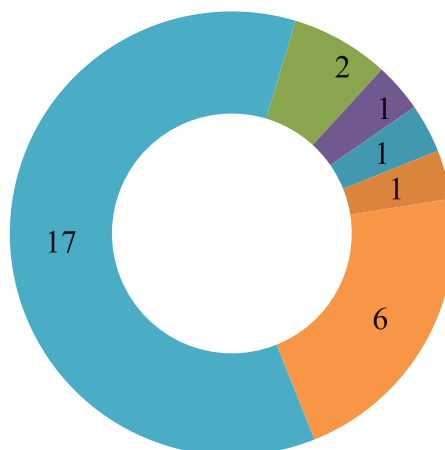
■ Arayışların əldə edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi

■ Digər elektron əməliyyatlar



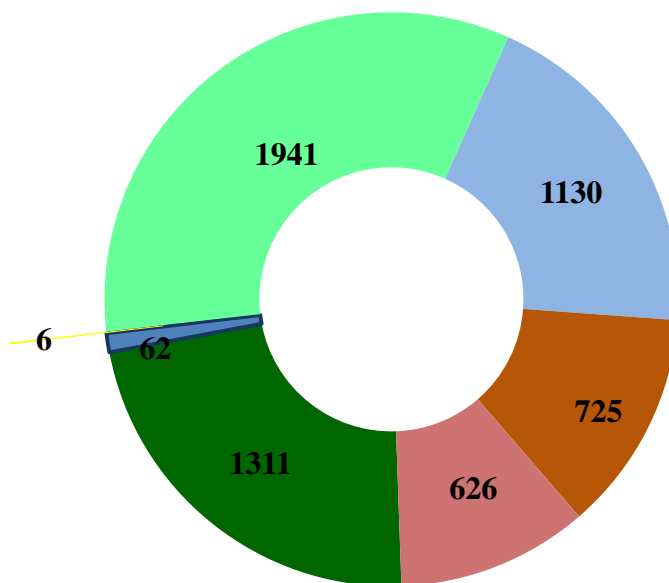
Əməliyyatlar ilə bağlı edilən müraciətlərin istiqamətləri

- Onlayn növbəyə yazılma
- Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi
- Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması
- Fiziki şəxsin fəaliyyətinin bərpası
- Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsinin təqdim edilməsi
- Fiziki şəxsin uçotu



DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlərin istiqamətləri

- Asan imza
- İcazə (xüsusi karantin)
- Maliyyə dəstəyi
- Şəxsi hesab vərəqəsinin izahı
- Məlumatların izahı
- Vergi orqanları və onların fəaliyyəti barədə
- Rəsmi internet səhifələri və oradakı məlumatların izahı



Dövlət Vergi Xidmətinə aid olmayan müraciətlərin istiqamətləri

■ Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi (471)

■ Maliyyə Nazirliyi (235)

■ Kapital Bank (Ədv geri al ilə bağlı) (131)

■ Dövlət Gömrük Komitəsi (122)

■ Ədliyyə Nazirliyi (121)

■ Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi (117)

■ Digər (105)

■ İqtisadiyyat Nazirliyinin digər sturturları (101)

■ Mobil operator (92)

■ Mərkəzi Bank (banklar) (83)

■ Daxili İşlər Nazirliyi (79)

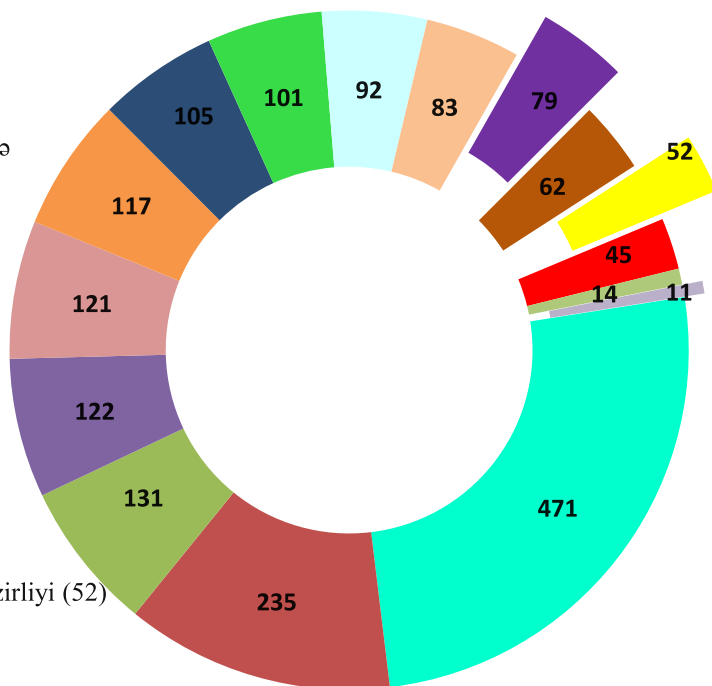
■ Best Solutions MMC (62)

■ Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi (52)

■ STXM (45)

■ İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi (14)

■ Beynəlxalq bank (Ədv geri al ilə bağlı) (11)



Xidmət göstərilməyən zənglər

■ Əlaqə kəsildi (934)

■ Zəng edən zəruri məlumatlar təqdim edə bilmədi (205)

■ Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı (124)

■ Texniki səbəblərdən dəstək asıldı (96)

■ Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil (44)

■ Xarici dildə olan zənglər (16)

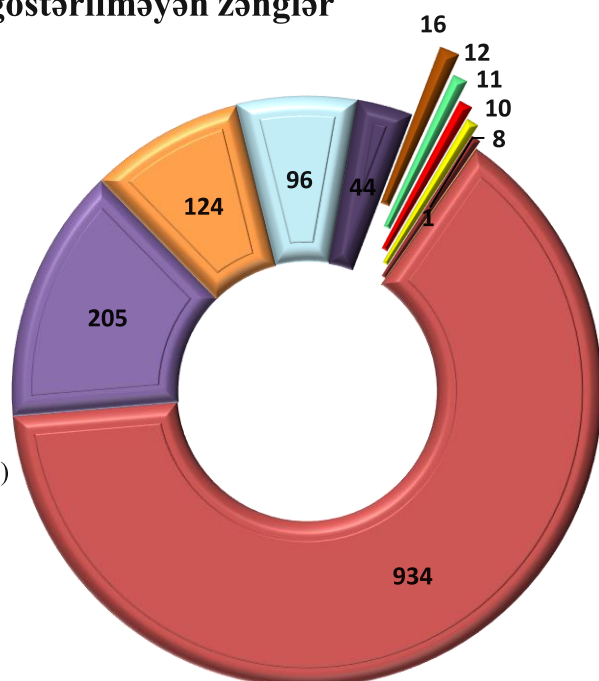
■ Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edənin nəzakətsiz davranışı davam etdirməsi (12)

■ Müraciət edənin qeyri-etik ifadələr işlətməsi (11)

■ Yanlış zənglər (10)

■ Kim olduğu bilinmir (8)

■ Qeyri-ciddi zənglər (rəftar) (1)



2021-ci ilin yanvar-oktyabr ayında birbaşa cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyaları

| 1 | Qanunvericiliyin izahı | 149214 | 38,42% |
|------------------|--|--------------|----------------|
| 1.1. | Vergi Məcəlləsinin ümumi hissəsi | 76176 | 19,62% |
| 1.1.1. | Ümumi müddəalar | 7780 | 2,00% |
| 1.1.1.1 | Əsas anlayışlar (VM13) | 2703 | 0,70% |
| 1.1.1.2 | İstifadəçi kodu, parol, şifrə və elektron kabinet | 4637 | 1,19% |
| 1.1.1.3 | Digər | 440 | 0,11% |
| 1.1.2. | Vergi ödəyicisi (vergi agenti) | 8400 | 2,16% |
| 1.1.2.1 | Hüquqlar (VM15) | 1782 | 0,46% |
| 1.1.2.2 | Vəzifələr (VM16) | 6364 | 1,64% |
| 1.1.2.3 | Digər | 254 | 0,07% |
| 1.1.3. | Vergi orqanları | 1130 | 0,29% |
| 1.1.3.1 | Hüquqlar (VM23) | 435 | 0,11% |
| 1.1.3.2 | Vəzifələr (VM24) | 514 | 0,13% |
| 1.1.3.3 | Digər | 181 | 0,05% |
| 1.1.4. | Vergi nəzarəti | 37116 | 9,56% |
| 1.1.4.1. | Uçot | 20284 | 5,22% |
| 1.1.4.1.1 | Fiziki şəxslər | 10299 | 2,65% |
| 1.1.4.1.2 | NKA, Pos-terminal uçotu | 2126 | 0,55% |
| 1.1.4.1.3 | Obyektin, filialın uçotu | 5450 | 1,40% |
| 1.1.4.1.4 | Şəhadətnamə dublikatın alınması | 2323 | 0,60% |
| 1.1.4.1.5 | Digər | 86 | 0,02% |
| 1.1.4.2. | Qeydiyyat | 8548 | 2,20% |
| 1.1.4.2.1 | MMC | 8186 | 2,11% |
| 1.1.4.2.2 | SC | 118 | 0,03% |
| 1.1.4.2.3 | Digər | 244 | 0,06% |
| 1.1.4.3. | Kameral vergi yoxlaması (VM37) | 7549 | 1,94% |
| 1.1.4.4. | Operativ vergi nəzarəti (VM50) | 465 | 0,12% |
| 1.1.4.5. | Səyyar vergi yoxlaması (VM38) | 182 | 0,05% |
| 1.1.4.6. | Xronometraj metodu ilə müşahidə aparılması (VM50-1) | 15 | 0,0039% |
| 1.1.4.7. | Digər | 73 | 0,02% |
| 1.1.5. | Vergi qanunvericiliyinin pozulmasına görə məsuliyyət | 5259 | 1,35% |
| 1.1.5.1 | Hesabatın və digər məlumatın təqdim edilməsi ilə bağlı hüquqpozmalara görə maliyyə sanksiyaları (VM57) | 2240 | 0,58% |
| 1.1.5.2 | Vergilərin azaldılmasına və digər vergi hüquqpozmalarına görə maliyyə sanksiyaları (VM58) | 1811 | 0,47% |
| 1.1.5.3 | Ödənilmə vaxtı keçmiş və artıq ödənilmiş vergilər üzrə faizlər (VM59) | 1087 | 0,28% |
| 1.1.5.4 | Digər | 121 | 0,03% |
| 1.1.6. | Vergi orqanlarının qərarlarından (aktlarından) və onların vəzifəli şəxslərinin hərəkətlərindən (hərəkətsizliyindən) şikayət verilməsi (VM62-64) | 216 | 0,06% |
| 1.1.7. | Vergilərin ödənilməsi üzrə ümumi qaydalar | 16275 | 4,19% |
| 1.1.7.1. | Vergilər üzrə borcların alınması (VM65,89-90) | 10254 | 2,64% |
| 1.1.7.1.1 | Dondurulmalı (alınmalı) sərəncam verilməsi | 5248 | 1,35% |
| 1.1.7.1.2 | Sərəncamın geriçəçirilməsi | 4770 | 1,23% |
| 1.1.7.1.3 | Əmlakın siyahıya alınması və onun hesabına verginin tutulması | 140 | 0,04% |
| 1.1.7.1.4 | Digər | 96 | 0,02% |
| 1.1.7.2. | Vergitutma obyektinin xüsusi hallarda müəyyən edilməsi (VM67-67-2) | 201 | 0,05% |
| 1.1.7.3. | Müddətlərin müəyyən edilməsi (VM68) | 247 | 0,06% |
| 1.1.7.4. | Vergi ödəyiciləri ilə yazışma (VM70) | 88 | 0,02% |
| 1.1.7.5. | Elektron qaimə-fakturaları (VM71-1) | 1367 | 0,35% |
| 1.1.7.6. | Malları alışı-aktı (VM71-2) | 770 | 0,20% |
| 1.1.7.7. | Hesabatın (məlumatın) tərtibi, verilməsi və uzadılması (VM72-74) | 548 | 0,14% |
| 1.1.7.8. | Banklar, kredit təşkilatları, maliyyə institutları vəzifələri və məlumatların verilməsi (VM75-76-1) | 36 | 0,01% |
| 1.1.7.9. | Vergi öhdəliyi, onun müəyyənləşdirilməsi və yerinə yetirilməsi (VM77-86,88) | 752 | 0,19% |
| 1.1.7.10. | Artıq ödənilmiş vergilərin, faizlərin və maliyyə sanksiyalarının məbləğlərinin qaytarılması (VM87) | 1860 | 0,48% |
| 1.1.7.11. | Digər | 152 | 0,04% |

| | | |
|--|--------------|---------------|
| 1.2. Vergi Macalləsinin xüsusi hissəsi | 58376 | 15,03% |
| 1.2.1. Gəlir vergisi | 8849 | 2,28% |
| 1.2.1.1 Vergi ödəyiciləri (VM95) | 193 | 0,05% |
| 1.2.1.2 Vergitutma obyektı (VM96-100) | 1235 | 0,32% |
| 1.2.1.3 Verginin dərəcəsi (VM101) | 2842 | 0,73% |
| 1.2.1.4 Azadolmalar və güzəştlər (VM102) | 4561 | 1,17% |
| 1.2.1.5 Digər | 18 | 0,0046% |
| 1.2.2. Mənfəət vergisi | 2002 | 0,52% |
| 1.2.2.1 Vergi ödəyiciləri (VM103) | 90 | 0,02% |
| 1.2.2.2 Vergitutma obyektı (VM104) | 726 | 0,19% |
| 1.2.2.3 Azadolmalar və güzəştlər (VM106) | 1114 | 0,29% |
| 1.2.2.4 Digər | 72 | 0,02% |
| 1.2.3. Gəlir-Mənfəət | 14983 | 3,86% |
| 1.2.3.1 Gəlirdən çıxılan və çıxılmayan xərclər, zərər (VM108-121, 141-144) | 3250 | 0,84% |
| 1.2.3.2 İkiqat vergitutmanın aradan qaldırılması, güzəştli vergi tutulan ölkələr (VM127,128) | 261 | 0,07% |
| 1.2.3.3 Ödəmə mənbəyində vergilər (VM122-126) | 4220 | 1,09% |
| 1.2.3.4 Gəlirlərin və xərclərin uçotu (VM130-139) | 749 | 0,19% |
| 1.2.3.5 Verginin bəyan edilməsi və ödənilməsi (VM149-152) | 6423 | 1,65% |
| 1.2.3.6 Hüquqi şəxsdə dəyişikliklər (VM145-148) | 30 | 0,01% |
| 1.2.3.7 Digər | 50 | 0,01% |
| 1.2.4. ƏDV | 16341 | 4,21% |
| 1.2.4.1 Vergi ödəyiciləri, qeydiyyat (VM153-158) | 2184 | 0,56% |
| 1.2.4.2 Vergitutma obyektı, vaxtı, yeri (VM159-163,166-172) | 4006 | 1,03% |
| 1.2.4.3 Azadolmalar və sıfır dərəcə (VM164-165(165.5 istisna)) | 2014 | 0,52% |
| 1.2.4.4 Verginin bəyan edilməsi və ödənilməsi (VM174-181) | 2435 | 0,63% |
| 1.2.4.5 Ədv geri al ilə bağlı (165.5) | 5659 | 1,46% |
| 1.2.4.6 Digər | 43 | 0,01% |
| 1.2.5. Aksiz | 176 | 0,05% |
| 1.2.5.1 Vergi ödəyiciləri (VM182-183) | 27 | 0,01% |
| 1.2.5.2 Vergitutma obyektı, vaxtı (VM184-186) | 31 | 0,01% |
| 1.2.5.3 Verginin dərəcəsi (187, 190) | 74 | 0,02% |
| 1.2.5.4 Azadolmalar (VM188) | 12 | 0,0031% |
| 1.2.5.5 Aksizin hesablanması və ödənilməsi (VM189,191-193) | 32 | 0,01% |
| 1.2.6. Əmlak vergisi | 1514 | 0,39% |
| 1.2.6.1 Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı (VM196-197) | 437 | 0,11% |
| 1.2.6.2 Verginin dərəcələri (VM198) | 233 | 0,06% |
| 1.2.6.3 Azadolmalar və güzəştlər (VM199) | 305 | 0,08% |
| 1.2.6.4 Hesablanması və ödənilməsi (VM200-202) | 536 | 0,14% |
| 1.2.6.5 Digər | 3 | 0,0008% |
| 1.2.7. Torpaq vergisi | 677 | 0,17% |
| 1.2.7.1 Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı (VM203-205) | 180 | 0,05% |
| 1.2.7.2 Verginin dərəcələri (VM206) | 178 | 0,05% |
| 1.2.7.3 Vergi güzəştləri (VM207) | 56 | 0,01% |
| 1.2.7.4 Hesablanması və ödənilməsi (VM208) | 262 | 0,07% |
| 1.2.7.5 Digər | 1 | 0,0003% |
| 1.2.8. Yol vergisi | 60 | 0,02% |
| 1.2.8.1 Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı (VM209-210) | 43 | 0,01% |
| 1.2.8.2 Verginin dərəcələri (VM211) | 8 | 0,0021% |
| 1.2.8.3 Verginin tutulması (VM212) | 9 | 0,0023% |
| 1.2.9. Mədən vergisi | 40 | 0,01% |
| 1.2.9.1 Vergi ödəyiciləri və vergitutma obyektı (VM213-215) | 11 | 0,0028% |
| 1.2.9.2 Verginin dərəcələri (VM216) | 13 | 0,0033% |
| 1.2.9.3 Hesablanması və ödənilməsi (VM217) | 16 | 0,0041% |
| 1.2.10. Sadələşdirilmiş vergi | 12233 | 3,15% |
| 1.2.10.1 Vergi ödəyiciləri (VM218) | 4972 | 1,28% |
| 1.2.10.2 Azadolmalar və güzəştlər (VM219) | 294 | 0,08% |
| 1.2.10.3 Vergitutma obyektı (VM219) | 326 | 0,08% |
| 1.2.10.4 Verginin dərəcəsi (VM220) | 3964 | 1,02% |
| 1.2.10.5 Hesablanması və ödənilməsi (VM221) | 2667 | 0,69% |
| 1.2.10.6 Digər | 10 | 0,0026% |
| 1.2.11. Müvəqqəti vergi rejimi | 1501 | 0,39% |
| 1.2.11.1 Ümumi müddəalar(VM222) | 547 | 0,14% |
| 1.2.11.2 Hesabatların verilməsi və cari vergi ödəmələri (VM223) | 154 | 0,04% |
| 1.2.11.3 Azadolmalar və güzəştlər (VM224) | 776 | 0,20% |
| 1.2.11.4 Sadələşdirilmiş verginin tətbiqi (VM225) | 24 | 0,01% |

| | | | |
|----------|---|---------------|---------------|
| 1.3. | Sığorta | 14662 | 3,78% |
| 1.3.1. | Məcburi dövlət sosial sığortası | 6949 | 1,79% |
| 1.3.1.1. | Sığortanın iştirakçıları (M8,10,12) | 462 | 0,12% |
| 1.3.1.2. | MDSS haqqı və sığorta haqqı hesablanan qalirlər (M14-15) | 4996 | 1,29% |
| 1.3.1.3. | MDSS haqlarının hesablanması və ödənilməsi (M9-1) | 1463 | 0,38% |
| 1.3.1.4. | Digər | 28 | 0,01% |
| 1.3.2. | İşsizlikdən sığorta | 381 | 0,10% |
| 1.3.2.1. | Əsas anlayışlar (M2) | 129 | 0,03% |
| 1.3.2.2. | Sığorta tarifləri, sığorta haqqı və onun hesablanması (M9,10) | 161 | 0,04% |
| 1.3.2.3. | İşsizlikdən sığorta haqqının hesablanması və ödənilməsi (M6,7,7-1) | 90 | 0,02% |
| 1.3.2.4. | Digər | 1 | 0,0003% |
| 1.3.3. | İcbari tibbi sığorta | 7332 | 1,89% |
| 1.3.3.1. | İTS üzrə sığortalı və sığortaolunanlar (M1,15-2) | 449 | 0,12% |
| 1.3.3.2. | İTS üzrə sığorta haqları (15-10) | 3534 | 0,91% |
| 1.3.3.3. | İTS haqlarının hesablanması, ödənilməsi və hesabatın təqdim olunması (M15-11, 15-24) | 2314 | 0,60% |
| 1.3.3.4. | Keçid müddəaları (M16-4) | 987 | 0,25% |
| 1.3.3.5. | Digər | 48 | 0,01% |
| 2. | Əməliyyatlara dəstək | 152527 | 39,28% |
| 2.1. | Hesabatların tərtibatı və göndərilməsi | 39871 | 10,27% |
| 2.1.1. | Gəlir vergisinin bəyannaməsi | 3698 | 0,95% |
| 2.1.1.1. | Əməliyyata dəstək | 3554 | 0,92% |
| 2.1.1.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 144 | 0,04% |
| 2.1.2. | Mənfəət vergisinin bəyannaməsi | 5222 | 1,34% |
| 2.1.2.1. | Əməliyyata dəstək | 4867 | 1,25% |
| 2.1.2.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 355 | 0,09% |
| 2.1.3. | Cari vergi ödəmələrinin hesablanması haqqında arayış | 2259 | 0,58% |
| 2.1.3.1. | Əməliyyata dəstək | 2117 | 0,55% |
| 2.1.3.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 142 | 0,04% |
| 2.1.4. | Ödəmə mənbəyindən tutulan vergi bəyannaməsi | 1793 | 0,46% |
| 2.1.4.1. | Əməliyyata dəstək | 1748 | 0,45% |
| 2.1.4.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 45 | 0,01% |
| 2.1.5. | Muzdlu işlə əlaqədar ödəmə mənbəyində tutulan vergi, MDSS, İS və İTS haqları bəyannaməsi | 14516 | 3,74% |
| 2.1.5.1. | Əməliyyata dəstək | 12821 | 3,30% |
| 2.1.5.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 1695 | 0,44% |
| 2.1.6. | Əlavə dəyər vergisinin bəyannaməsi | 7105 | 1,83% |
| 2.1.6.1. | Əməliyyata dəstək | 6612 | 1,70% |
| 2.1.6.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 493 | 0,13% |
| 2.1.7. | Əmlak vergisinin bəyannaməsi | 765 | 0,20% |
| 2.1.7.1. | Əməliyyata dəstək | 712 | 0,18% |
| 2.1.7.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 53 | 0,01% |
| 2.1.8. | Torpaq vergisinin bəyannaməsi | 125 | 0,03% |
| 2.1.8.1. | Əməliyyata dəstək | 108 | 0,03% |
| 2.1.8.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 17 | 0,004% |
| 2.1.9. | Sadələşdirilmiş verginin bəyannaməsi | 4161 | 1,07% |
| 2.1.9.1. | Əməliyyata dəstək | 4071 | 1,05% |
| 2.1.9.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 90 | 0,02% |
| 2.1.10. | Digər | 227 | 0,06% |
| 2.2. | Məlumat formalarının tərtibatı və göndərilməsi | 665 | 0,17% |
| 2.2.1. | Fiziki şəxsin aktivləri barədə məlumat | 34 | 0,009% |
| 2.2.1.1. | Əməliyyata dəstək | 34 | 0,009% |
| 2.2.2. | Hüquqi şəxsin aktivləri barədə məlumat | 26 | 0,007% |
| 2.2.2.1. | Əməliyyata dəstək | 25 | 0,006% |
| 2.2.2.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 1 | 0,0003% |
| 2.2.3. | Dövlət vəsaiti hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satınalması üzrə bağlanmış müqavilələr barədə məlumat forması | 18 | 0,005% |
| 2.2.3.1. | Əməliyyata dəstək | 17 | 0,004% |
| 2.2.3.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 1 | 0,0003% |
| 2.2.4. | İctimai işə fəaliyyəti ilə məşğul olan şəxslərin sadələşdirilmiş vergi ödəyicisi olmaq hüququndan istifadə etməsi haqqında məlumat forması | 6 | 0,002% |
| 2.2.4.1. | Əməliyyata dəstək | 6 | 0,002% |
| 2.2.5. | Debitor borc barədə məlumat forması | 468 | 0,12% |
| 2.2.5.1. | Əməliyyata dəstək | 460 | 0,12% |
| 2.2.5.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 8 | 0,002% |
| 2.2.6. | Digər | 113 | 0,03% |

| | | | |
|-----------|---|--------------|--------------|
| 2.3. | Ərizə formalarının tərtibatı və göndərilməsi | 38260 | 9,85% |
| 2.3.1. | Bankda hesab açılması məqsədilə şahadətnamə-dublikatın alınması | 1987 | 0,51% |
| 2.3.1.1. | Əməliyyat dəstək | 1913 | 0,49% |
| 2.3.1.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 74 | 0,02% |
| 2.3.2. | Fiziki şəxsin uçotu (o cümlədən məlumat dəyişikliyi) | 4249 | 1,09% |
| 2.3.2.1. | Əməliyyat dəstək | 4166 | 1,07% |
| 2.3.2.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 83 | 0,02% |
| 2.3.3. | Fiziki şəxsin vergi uçotundan çıxarılması | 4147 | 1,07% |
| 2.3.3.1. | Əməliyyat dəstək | 4141 | 1,07% |
| 2.3.3.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 6 | 0,002% |
| 2.3.4. | Kommersiya qurumunun dövlət qeydiyyatı (o cümlədən məlumat dəyişikliyi) | 10028 | 2,58% |
| 2.3.4.1. | Əməliyyat dəstək | 9639 | 2,48% |
| 2.3.4.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 389 | 0,10% |
| 2.3.5. | Qeyri-kommersiya qurumunun vergi uçotuna alınması (o cümlədən məlumat dəyişikliyi) | 417 | 0,11% |
| 2.3.5.1. | Əməliyyat dəstək | 416 | 0,11% |
| 2.3.5.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 1 | 0,0003% |
| 2.3.6. | Sertifikat xidmətlərinin göstərilməsi haqqında Müqavilənin bağlanması, Asan imza sertifikatının əldə edilməsi | 4650 | 1,20% |
| 2.3.6.1. | Əməliyyat dəstək | 4575 | 1,18% |
| 2.3.6.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 75 | 0,02% |
| 2.3.7. | Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün qeydiyyata alınması | 93 | 0,02% |
| 2.3.7.1. | Əməliyyat dəstək | 91 | 0,02% |
| | Əməliyyat zamanı xəta | 2 | 0,001% |
| 2.3.8. | Vergi ödəyicisinin əlavə dəyər vergisinin məqsədləri üçün qeydiyyatının ləğv olunması | 102 | 0,03% |
| 2.3.8.1. | Əməliyyat dəstək | 102 | 0,03% |
| 2.3.9. | Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) olduğu yer üzrə vergi uçotuna alınması | 7962 | 2,05% |
| 2.3.9.1. | Əməliyyat dəstək | 7714 | 1,99% |
| 2.3.9.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 248 | 0,06% |
| 2.3.10. | Vergi ödəyicisinin filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) vergi uçotundan çıxarılması | 914 | 0,24% |
| 2.3.10.1. | Əməliyyat dəstək | 899 | 0,23% |
| 2.3.10.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 15 | 0,004% |
| 2.3.11. | Vergi ödəyicisinin, onun filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) fəaliyyətinin və digər vergi tutulan əməliyyatlarının bərpası | 1125 | 0,29% |
| 2.3.11.1. | Əməliyyat dəstək | 1117 | 0,29% |
| 2.3.11.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 8 | 0,002% |
| 2.3.12. | Vergi ödəyicisinin, onun filialının, nümayəndəliyinin və ya digər təsərrüfat subyektinin (obyektinin) fəaliyyətinin və digər vergi tutulan əməliyyatlarının dayandırılması | 2283 | 0,59% |
| 2.3.12.1. | Əməliyyat dəstək | 2267 | 0,58% |
| 2.3.12.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 16 | 0,004% |
| 2.3.13. | Digər | 303 | 0,08% |
| 2.4. | Digər elektron əməliyyatlar | 38782 | 9,99% |
| 2.4.1. | Elektron qaimə-fakturanın göndərilməsi | 7801 | 2,01% |
| 2.4.1.1. | Əməliyyat dəstək | 5671 | 1,46% |
| 2.4.1.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 2130 | 0,55% |
| 2.4.2. | E-qaimə fakturaların əvəzləşdirilməsi | 547 | 0,14% |
| 2.4.2.1. | Əməliyyat dəstək | 385 | 0,10% |
| 2.4.2.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 162 | 0,04% |
| 2.4.3. | Vergi və digər büdcə daxilolmalarının internet vasitəsi ilə ödənilməsi (Onlayn ödəmə) | 1380 | 0,36% |
| 2.4.3.1. | Əməliyyat dəstək | 1360 | 0,35% |
| 2.4.3.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 20 | 0,01% |
| 2.4.4. | ƏDV depozit hesabı vasitəsilə köçürmə əməliyyatının aparılması | 1830 | 0,47% |
| 2.4.4.1. | Əməliyyat dəstək | 1150 | 0,30% |
| 2.4.4.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 680 | 0,18% |
| 2.4.5. | Proqram təminatlarının yüklənməsi | 1165 | 0,30% |
| 2.4.5.1. | BTP | 1060 | 0,27% |
| 2.4.5.2. | EFP | 105 | 0,03% |
| 2.4.6. | Xidmət mərkəzlərinə növbəyə yazılma | 22118 | 5,70% |
| 2.4.6.1. | Əməliyyat dəstək | 20981 | 5,40% |
| 2.4.6.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 1137 | 0,29% |
| 2.4.7. | Onlayn karguzarlıqda digər əməliyyatlar | 2972 | 0,77% |
| 2.4.7.1. | Əməliyyat dəstək | 1968 | 0,51% |
| 2.4.7.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 1004 | 0,26% |
| 2.4.8. | Elektron alış aktının tərtib edilməsi | 366 | 0,09% |
| 2.4.8.1. | Əməliyyat dəstək | 338 | 0,09% |
| 2.4.8.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 28 | 0,01% |
| 2.4.9. | Digər | 603 | 0,16% |

| | | | |
|-----------|---|--------------|----------------|
| 2.5. | Məlumatların əldə edilməsi | 24777 | 6,38% |
| 2.5.1. | Kommersiya hüquqi şəxsin adının unikalığının yoxlanılması | 47 | 0,01% |
| 2.5.1.1. | Əməliyyata dəstək | 46 | 0,01% |
| 2.5.1.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 1 | 0,0003% |
| 2.5.2. | Kommersiya qurumlarının dövlət reyestri məlumatlarının verilməsi | 204 | 0,05% |
| 2.5.2.1. | Əməliyyata dəstək | 203 | 0,05% |
| 2.5.2.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 1 | 0,0003% |
| 2.5.3. | Vergi uçotuna alınmış vergi ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi | 2694 | 0,69% |
| 2.5.3.1. | Əməliyyata dəstək | 2690 | 0,69% |
| 2.5.3.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 4 | 0,001% |
| 2.5.4. | Vergi borcu barədə məlumatın verilməsi | 3799 | 0,98% |
| 2.5.4.1. | Əməliyyata dəstək | 3796 | 0,98% |
| 2.5.4.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 3 | 0,001% |
| 2.5.5. | Büdcə rekvizitləri barədə məlumatın verilməsi | 1471 | 0,38% |
| 2.5.5.1. | Əməliyyata dəstək | 1471 | 0,38% |
| 2.5.6. | ƏDV ödəyiciləri barədə məlumatların verilməsi | 74 | 0,02% |
| 2.5.6.2. | Əməliyyata dəstək | 74 | 0,02% |
| 2.5.7. | Riskli vergi ödəyiciləri barədə məlumatın verilməsi | 74 | 0,02% |
| 2.5.7.1. | Əməliyyata dəstək | 73 | 0,02% |
| 2.5.7.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 1 | 0,0003% |
| 2.5.8. | Vergi ödəyicisinin sahibkarlıq fəaliyyətini və ya digər vergi tutulan əməliyyatları müvəqqəti dayandırıb dayandırmaması haqqında məlumat | 2146 | 0,55% |
| 2.5.8.1. | Əməliyyata dəstək | 2145 | 0,55% |
| 2.5.8.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 1 | 0,0003% |
| 2.5.9. | Şəxsi məlumatlara baxış | 2540 | 0,65% |
| 2.5.9.1. | Əməliyyata dəstək | 2471 | 0,64% |
| 2.5.9.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 69 | 0,02% |
| 2.5.10. | İqtisadi fəaliyyət növləri barədə məlumat verilməsi | 1348 | 0,35% |
| 2.5.10.1. | Əməliyyata dəstək | 1348 | 0,35% |
| 2.5.11. | Büdcə təsnifat kodları barədə məlumatın verilməsi | 9938 | 2,56% |
| 2.5.11.1. | Əməliyyata dəstək | 9931 | 2,56% |
| 2.5.11.1. | Əməliyyat zamanı xəta | 7 | 0,002% |
| 2.5.12. | Digər | 442 | 0,11% |
| 2.6. | Arayışların əldə edilməsi üçün ərizələrin tərtibatı və göndərilməsi | 10172 | 2,62% |
| 2.6.1. | Vergi ödəyicisinin vergi orqanında qeydiyyatda olub-olmaması | 662 | 0,17% |
| 2.6.1.1. | Əməliyyata dəstək | 662 | 0,17% |
| 2.6.2. | Vergi ödəyicisinin ƏDV qeydiyyatı | 53 | 0,01% |
| 2.6.2.1. | Əməliyyata dəstək | 53 | 0,01% |
| 2.6.3. | Vergi ödəyicisinin ödədiyi vergilər və məcburi dövlət sosial sığorta haqları | 245 | 0,06% |
| 2.6.3.1. | Əməliyyata dəstək | 245 | 0,06% |
| 2.6.4. | Vergi ödəyicisinin vergi borcu | 709 | 0,18% |
| 2.6.4.1. | Əməliyyata dəstək | 709 | 0,18% |
| 2.6.5. | Dövlət vəsaiti hesabına malların (işlərin, xidmətlərin) satın alınması üzrə tender müsabiqələrində iştirak üçün | 1208 | 0,31% |
| 2.6.5.1. | Əməliyyata dəstək | 1204 | 0,31% |
| 2.6.5.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 4 | 0,001% |
| 2.6.6. | Təsis paylarının yüklü olub olmaması | 934 | 0,24% |
| 2.6.6.1. | Əməliyyata dəstək | 933 | 0,24% |
| 2.6.6.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 1 | 0,0003% |
| 2.6.7. | Kommersiya qurumunun sənədlərin surəti şəklində dövlət reyestrindən çıxarışı | 1715 | 0,44% |
| 2.6.7.1. | Əməliyyata dəstək | 1715 | 0,44% |
| 2.6.8. | Vergi orqanlarında olan sənədlərin surəti | 2893 | 0,74% |
| 2.6.8.1. | Əməliyyata dəstək | 2892 | 0,74% |
| 2.6.8.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 1 | 0,0003% |
| 2.6.9. | DTA formaları | 1072 | 0,28% |
| 2.6.9.1. | Əməliyyata dəstək | 1042 | 0,27% |
| 2.6.9.2. | Əməliyyat zamanı xəta | 30 | 0,01% |
| 2.6.10. | Digər | 681 | 0,18% |
| 3. | Əməliyyatlar | 231 | 0,06% |
| 3.1. | Fiziki şəxsin uçotu | 13 | 0,003% |
| 3.2. | Şəhadətnamə-dublikatın verilməsi üçün müraciət göndərilməsi | 146 | 0,04% |
| 3.3. | Fiziki şəxsin fəaliyyətinin dayandırılması | 34 | 0,01% |
| 3.4. | Fiziki şəxsin fəaliyyətinin bərpası | 12 | 0,003% |
| 3.5. | Sadələşdirilmiş verginin bayannaməsinin təqdim edilməsi | 4 | 0,001% |
| 3.6. | Asan imza istifadəçi ID-sinin dəyişdirilməsi | 1 | 0,0003% |
| 3.7. | Onlayn növbəyə yazılma | 21 | 0,0054% |

| 4 | DVX-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər müraciətlər | 55020 | 14,17% |
|----------|--|--------------|---------------|
| 4.1. | Şəxsi hesab və rəqəsinin izahı | 16361 | 4,21% |
| 4.1.1. | Qısaltmaların izahı | 453 | 0,12% |
| 4.1.2. | Hesablamanın izahı | 1873 | 0,48% |
| 4.1.3. | Borcun izahı | 8179 | 2,11% |
| 4.1.4. | Ödənişlərin izahı | 5664 | 1,46% |
| 4.1.5. | Digər | 192 | 0,05% |
| 4.2. | Vergi orqanları və onların fəaliyyəti barədə | 6725 | 1,73% |
| 4.2.1. | Xidmət mərkəzləri | 869 | 0,22% |
| 4.2.2. | Çağrı Mərkəzi | 248 | 0,06% |
| 4.2.3. | İş rejmi, qəbula yazılmaq | 207 | 0,05% |
| 4.2.4. | İşə qəbul | 449 | 0,12% |
| 4.2.5. | Xoş sözlər | 29 | 0,01% |
| 4.2.6. | Rekvizitlər | 1448 | 0,37% |
| 4.2.7. | Edilmiş müraciətlərlə bağlı məlumat almaq | 3286 | 0,85% |
| 4.2.7.1. | Çağrı Mərkəzi | 1255 | 0,32% |
| 4.2.7.2. | Digər vergi orqanları | 1896 | 0,49% |
| 4.2.7.3. | Xidmət mərkəzləri | 135 | 0,03% |
| 4.2.8. | Digər | 189 | 0,05% |
| 4.3. | Rəsmi internet sahifələri və oradakı məlumatların izahı | 3755 | 0,97% |
| 4.4. | Məlumatların izahı | 8549 | 2,20% |
| 4.4.1. | Fərdi Vergi Təqviminə üzrə | 490 | 0,13% |
| 4.4.2. | Oxunmamış məktublarla bağlı SMS məlumatlandırma üzrə | 3802 | 0,98% |
| 4.4.3. | Fərdi SMS üzrə | 3067 | 0,79% |
| 4.4.4. | 2 tərəfli SMS xidməti üzrə | 317 | 0,08% |
| 4.4.5. | Elektron kabinet üzrə | 873 | 0,22% |
| 4.5. | Asan imza | 10624 | 2,74% |
| 4.6. | İcazə | 796 | 0,20% |
| 4.6.1. | Fəaliyyət sahəsinin uyğunluğunun dəqiqləşdirilməsi | 298 | 0,08% |
| 4.6.2. | İcazə verilən fəaliyyət sahələrinin izahı | 498 | 0,13% |
| 4.7. | Maliyyə dəstəyi | 8210 | 2,11% |
| 4.7.1. | Fərdi sahibkar | 6531 | 1,68% |
| 4.7.2. | Əmək haqqı | 1679 | 0,43% |
| 5 | DVX-yə aid olmayan | 20186 | 5,20% |
| 5.1. | İqtisadiyyat Nazirliyinin digər sturturları | 1053 | 0,27% |
| 5.2. | Maliyyə Nazirliyi | 2109 | 0,54% |
| 5.3. | Ədliyyə Nazirliyi | 1281 | 0,33% |
| 5.4. | Əmək və Əhəlinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi | 5088 | 1,31% |
| 5.5. | Dövlət Gömrük Komitəsi | 1710 | 0,44% |
| 5.6. | Daxili İşlər Nazirliyi | 634 | 0,16% |
| 5.7. | Nəqliyyat, Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi | 302 | 0,08% |
| 5.8. | Mərkəzi Bank (banklar) | 1160 | 0,30% |
| 5.9. | Kapital Bank (ədv geri al ilə bağlı) | 1658 | 0,43% |
| 5.10. | Best Solutions MMC | 791 | 0,20% |
| 5.11. | Operator (STXM) | 443 | 0,11% |
| 5.12. | Beynəlxalq bank (ədv geri al ilə bağlı) | 161 | 0,04% |
| 5.13. | Mobil operator | 945 | 0,24% |
| 5.14. | Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar Agentliyi | 1392 | 0,36% |
| 5.14.1. | İcazə | 1107 | 0,29% |
| 5.14.2. | Digər | 285 | 0,07% |
| 5.15. | İcbari Tibbi sığorta üzrə Dövlət Agentliyi | 356 | 0,09% |
| 5.16. | Digər | 1103 | 0,28% |

Avtomatik rejimdə fəaliyyət zamanı göstərilən xidmətlərin sayı

| 6 | <i>Xidmət göstərilməsi mümkün olmayan zənglər</i> | 11141 | 2,87% |
|-------|--|--------------|--------------|
| 6.1. | Xarici dildə olan zənglər | 134 | 0,03% |
| 6.2. | Yanlış zənglər | 126 | 0,03% |
| 6.3. | Əks əlaqə zamanı zəng edən yerində deyil | 466 | 0,12% |
| 6.4. | Xəbərdarlıq edilməsinə baxmayaraq müraciət edənün nəzakətsiz davranışı etdirməsi | 101 | 0,03% |
| 6.5. | Müraciət edənün qeyri-etik ifadələr işlətməsi | 67 | 0,02% |
| 6.6. | Qeyri-ciddi zənglər (rəftar) | 18 | 0,005% |
| 6.7. | Əlaqə kəsildi | 6752 | 1,74% |
| 6.8. | Əks əlaqə zamanı müvafiq xidmətin göstərilməsinə ehtiyac olmadı | 973 | 0,25% |
| 6.9. | Zəruri məlumatlar təqdim edilə bilmədi | 1746 | 0,45% |
| 6.10. | Kim olduğu bilinmir | 57 | 0,01% |
| 6.11. | Texniki səbəblərdən dəstək asıldı | 701 | 0,18% |

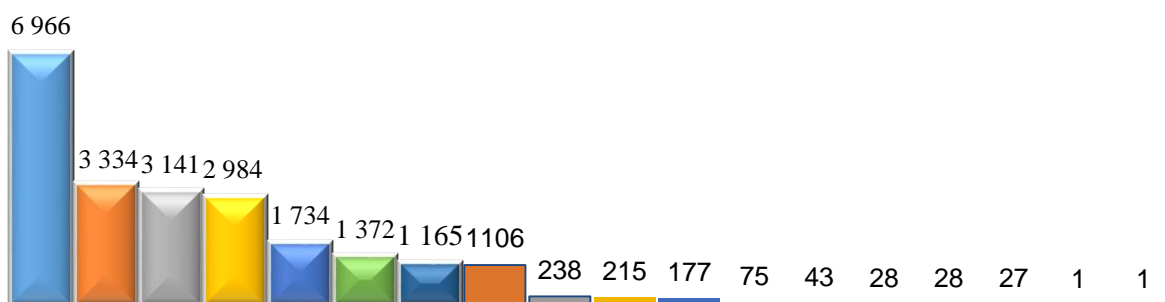
| Xidmətlər | 2021 Oktyabr | 2020 Oktyabr |
|--|---------------------|---------------------|
| Vergi borcları barədə | 3880 | 4759 |
| Vergi növləri barədə | 3296 | 3139 |
| Zəng sifarişi | 1203 | 1127 |
| Fəaliyyətin dayandırılıb/dayandırılmaması barədə | 1201 | - |
| ƏDV qeydiyyatında olub-olmaması barədə | 217 | - |

Mesaj xidməti barədə

2021-ci ilin oktyabr ayı ərzində daxil olmuş sifariş məktublarına əsasən vergi ödəyicilərinə **293153** (2021-ci il üzrə **1253666**) yazılı mesaj (SMS) göndərilmişdir.

Elektron kabinetində oxunmamış məktubları olan vergi ödəyicilərinə 2021-ci ilin oktyabr ayı ərzində **95619** (2021-ci il üzrə **763948**) SMS göndərilmişdir.

“İkitərəfli SMS” xidməti çərçivəsində 2021-ci ilin oktyabr ayı ərzində vergi ödəyicilərinə **22690** (2021-ci il üzrə **211630**) SMS göndərilmişdir ki, onların əsas istiqamətləri aşağıdakı kimi olmuşdur:

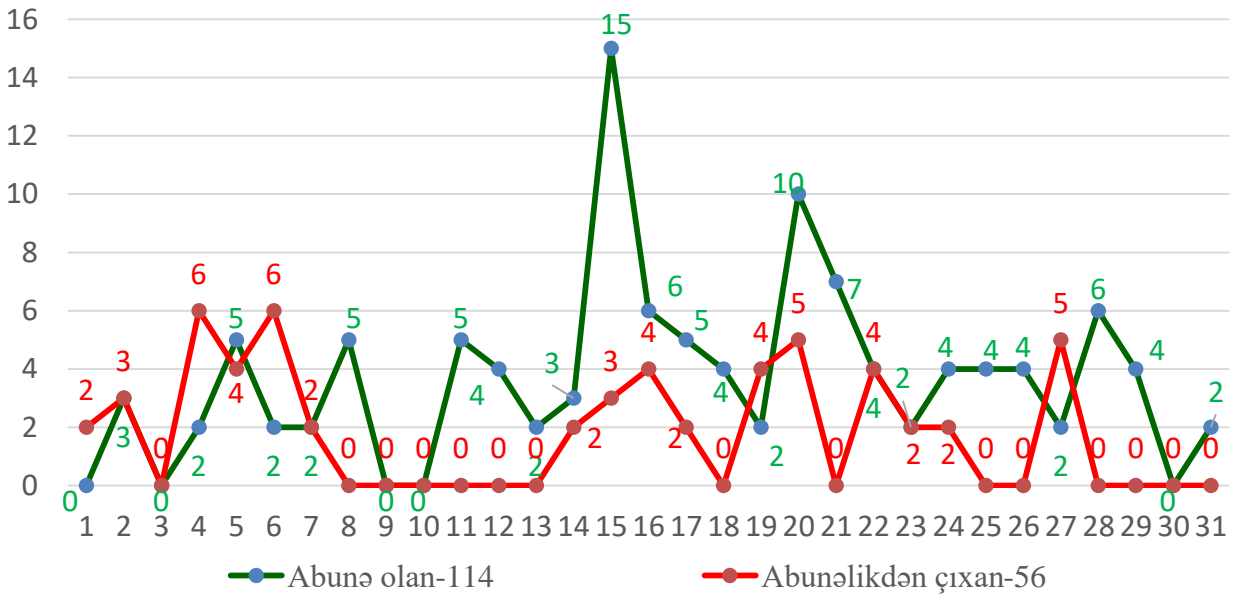


- İnternet Vergi İdarəsində vergi ödəyicisinin elektron qutusuna sənəd daxil olduqda (6966)
- Vergi ödəyicisinin təqdim etdiyi bəyannamə üzrə vergi hesablandıqda (3334)
- Vergi ödəyicisinin yeni borcu yarandıqda (3141)
- Vergi ödəyicisi büdcəyə ödəniş etdikdə (2984)
- Bəyannamə üzrə uyğunsuzluq yarandıqda (1734)
- Vergi orqanına təqdim edilən bəyannamədə göstərilən fəaliyyət növü ilə bazada olan fəaliyyət növləri arasında uyğunsuzluq olduqda (1372)
- Vergi ödəyicisinə əlavə vergi məbləği hesablandıqda (1165)
- Vergi ödəyicisinin təqdim edilməli bəyannamələri olduqda (1106)
- Vergi ödəyicisinə maliyyə sanksiyası tətbiq edildikdə (238)
- Cari vergi ödəmələri barədə arayış təqdim etdikdə (215)
- Şəhadətnamə-dublikatın alınması barədə ərizə göndərildikdə (177)
- NKA qeydiyyatına alındıqda (75)
- Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyekti qeydiyyatına alındıqda (55)
- Vergi ödəyicisi fəaliyyətini dayandırdıqda (43)
- Vergi ödəyicisinin təsərrüfat subyekti qeydiyyatdan çıxarıldıqda (28)
- Vergi ödəyicisinin fəaliyyəti aktivləşdikdə (28)
- Cari vergi ödəmələrinin hesablanması barədə (27)
- Vergi ödəyicisinə növbəti səyyar vergi yoxlaması açıldıqda (1)
- Vergi ödəyicisi ƏDV qeydiyyatına alındıqda (1)

195 Çağrı Mərkəzinin telegram kanalı barədə - @callcentre195

Telegram kanalı 14.04.2021-ci il tarixdən istifadəyə verilmişdir. Ay ərzində aktual hesab olunan Qanunvericilik, Elektron xidmətlərdən istifadə, Bəyannamələrin (hesabatların) təqdim edilmə vaxtları və digər məlumat xarakterli 58 (2021-ci il üzrə 372) sayda məlumat paylaşılmışdır.

Oktyabr ayında kanala abunə olanlar və abunəlikdən çıxanlar barədə məlumat



Oktyabr ayında kanalda paylaşılan məlumatlara baxış və paylaşım sayı barədə məlumat

